

LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	Sumber	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Skala		Jumlah Pernyataan	Nomor Pernyataan
							Kinerja	Penting		
1.	<i>Usability :</i> Didefinisikan sebagai tingkat kualitas suatu sistem sehingga memudahkan pengguna untuk menggunakannya	Mudah Dipelajari	Fitur pada <i>website</i> mampu memberikan perubahan terhadap pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U1,U2
		Mudah Dipahami	Fitur pada <i>website</i> mampu memberikan pengetahuan terhadap pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U3,U4
		Mudah Ditelusuri	Fitur pada <i>website</i> dapat memberikan efisiensi waktu terhadap pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U5,U6
		Mudah Digunakan	Fitur pada <i>website</i> memberikan kemudahan terhadap pengguna untuk mengoperasikan	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U7,U8

		Menarik	<i>Website</i> memberikan pengaruh daya tarik terhadap pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U9,U10
		Desain	Tampilan konten <i>website</i> yang ditujukan kepada pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U11,U12
		Memiliki Kompetensi	<i>Website</i> memiliki kemampuan untuk berkembang secara berkala	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U13,U14
		Pengalaman Positif	Respon yang diberikan oleh <i>website</i> ketika <i>user</i> (pengguna) menggunakannya	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	U15,U16
	<i>Information Quality :</i> Didefinisikan sebagai tingkat pengukuran bagaimana informasi mampu memenuhi persyaratan dan harapan	Informasi Akurat	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> bersifat bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I1,I2
		Informasi Terpercaya	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> harus dapat dipercaya (<i>reliable</i>)	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I3,I4
		Informasi Tepat Waktu	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> tidak boleh terlambat	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I5,I6

2.	seseorang yang memerlukan informasi secara konsisten	Informasi Relevan	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> harus sesuai dengan yang dicari oleh pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I7,I8
		Informasi Mudah Dipahami	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> memberikan pengetahuan terhadap pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I9,I10
		Informasi Detil	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> harus lengkap tanpa penambahan atau pengurangan	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I11,I12
		Format Sesuai	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> menggunakan konten (gambar, isi) yang tepat	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	I13,I14
3.	<i>Service Interaction</i> : Didefinisikan sebagai mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi,	Reputasi Baik	Pengguna menilai konten atau layanan yang diberikan oleh <i>website</i>	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S1,S2
		Aman Bertransaksi	Keamanan pengguna ketika bertransaksi menggunakan <i>website</i>	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S3,S4
		Keamanan Informasi	<i>Website</i> mengamankan	Journal of Electronic	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S5,S6

	pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site		informasi pribadi pengguna	Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002						
		Personalisasi	Pelayanan yang diberikan oleh <i>website</i> mampu meningkatkan loyalitas pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S7,S8
		Komunitas	Pelayanan yang diberikan oleh <i>website</i> mampu menghubungkan pengguna satu dengan pengguna yang lain.	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S9,S10
		Kemudahan Berkomunikasi	Layanan <i>website</i> memberikan kemudahan bagi pengguna untuk berkomunikasi dengan organisasi	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S11,S12
		Layanan yang Diterima	Layanan <i>website</i> yang diberikan memenuhi harapan pengguna	Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	1-5	2	S13,S14

LAMPIRAN B KUESIONER *EXPERT JUDGMENT*

KUISIONER PENELITIAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN DISCREPANCY EVALUATION MODEL (DEM)

Saya Fajar Ramadhan Haikal, mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Kota Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan topik “Evaluasi Kualitas Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya Dengan Menggunakan Discrepancy Evaluation Model (DEM)”. Data yang didapatkan dari kuisisioner ini akan terjamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sementara.

I. Data Diri Responden

Usia Anda :

Jenis Kelamin Anda : Laki-laki/Perempuan

Pekerjaan Anda :

Apakah Anda mengetahui situs web Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya (<http://pdam-sby.go.id>) ?

() Ya () Tidak

Apakah Anda sering mengunjungi situs web Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya (<http://pdam-sby.go.id>) ?

() Selalu () Kadang-kadang () Tidak Pernah

II. Petunjuk Pengisian

- Berilah tanda centang (✓) pada jawaban anda
- Kuesioner ini berisi daftar pernyataan penelitian. Ahli akan menilai pernyataan sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.
- Terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat digunakan ahli untuk melakukan penilaian, yaitu:

Sangat Tidak Baik = 1

Tidak Baik = 2

Cukup Baik = 3

Baik = 4

Sangat Baik = 5

- Contoh :

No	Pernyataan	Jawaban				
1	Website PDAM Surya Sembada Surabaya membantu anda dalam pelayanan informasi pelanggan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☒ 4	☐ 5

Artinya : Pernyataan mengenai pelayanan informasi pelanggan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya didapatkan kesimpulan baik.

DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN							
No	Pernyataan	Kualitas Pernyataan					Komentar
1	Bahasa yang digunakan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya mudah dipahami oleh Anda baik secara nasional maupun internasional	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
2	Bahasa yang digunakan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya membantu Anda untuk memahami fitur-fitur yang disediakan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
3	Fitur informasi tagihan pelanggan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya menampilkan proses yang terjadi ketika Anda gunakan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
4	Website PDAM Surya Sembada Surabaya menyediakan akses fitur cepat untuk memudahkan Anda dalam pelayanan pelanggan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
5	Akses ke website PDAM Surya Sembada Surabaya sangat cepat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
6	Anda merasa puas dengan fitur akses cepat pelayanan pelanggan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
7	Website PDAM Surya Sembada Surabaya membantu Anda untuk menggunakan semua fitur terutama pada pelayanan informasi	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
8	Anda merasa puas dengan menggunakan semua fitur khususnya pelayanan informasi pada website PDAM Surya Sembada Surabaya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
9	Informasi pelayanan pelanggan mudah didapatkan dengan tampilan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya saat ini	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
10	Tampilan fitur atau halaman utama website PDAM Surya Sembada Surabaya memberikan Anda kepuasan	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
11	Website PDAM Surya Sembada Surabaya memberikan informasi profil organisasi kepada Anda dengan tambahan fitur.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	

12	Website PDAM Surya Sembada Surabaya terkenal di situs media sosial yang Anda gunakan.	☐	☐	☐	☐	☐	
13	Pelayanan yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya sudah sesuai standar	☐	☐	☐	☐	☐	
14	Website PDAM Surya Sembada Surabaya mampu berkembang mengikuti perkembangan teknologi saat ini	☐	☐	☐	☐	☐	
15	Fitur pengaduan oleh pelanggan dalam layanan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya cepat ditanggapi oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya.	☐	☐	☐	☐	☐	
16	Pelayanan yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya sesuai dengan kebutuhan Anda.	☐	☐	☐	☐	☐	
17	Informasi pelayanan pelanggan (tagihan dan pemakaian air) pada website PDAM Surya Sembada Surabaya sesuai dengan fakta di lapangan	☐	☐	☐	☐	☐	
18	Panduan penggunaan pelayanan informasi pada website PDAM Surya Sembada Surabaya terlihat jelas dan detail.	☐	☐	☐	☐	☐	
19	Sumber informasi yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya jelas (misal : terdapat sumber yang dicantumkan pada website)	☐	☐	☐	☐	☐	
20	Informasi pelayanan tagihan yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya sangat tepat. (misal : informasi penggunaan, tagihan air)	☐	☐	☐	☐	☐	
21	Informasi umum yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya selalu diperbarui (update).	☐	☐	☐	☐	☐	
22	Anda yakin bahwa informasi berupa pengumuman penting kepada pelanggan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya selalu diumumkan tepat waktu.	☐	☐	☐	☐	☐	

23	Pelayanan informasi pelanggan (tagihan dan pemakaian air) oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya memberikan manfaat bagi Anda.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
24	Pelayanan informasi pelanggan (tagihan dan pemakaian air) oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya membantu Anda dalam memverifikasi tagihan.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
25	Pelayanan informasi pelanggan (tagihan dan pemakaian air) oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya mudah untuk Anda pahami.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
26	Informasi umum yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya menarik perhatian Anda.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
27	Pelayanan informasi pelanggan (tagihan dan pemakaian air) oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya menunjang keputusan Anda.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
28	Pelayanan informasi pelanggan (tagihan dan pemakaian air) oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya ditampilkan secara lengkap dan terperinci.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
29	Informasi umum (gambar, link, dsb) pada website PDAM Surya Sembada Surabaya tertata dengan baik.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
30	Tampilan gambar pada website PDAM Surya Sembada Surabaya memudahkan Anda untuk memahami konten atau isi website tersebut.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
31	Anda tidak merasa kesulitan ketika melihat konten yang ada pada website PDAM Surya Sembada Surabaya	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
32	Website PDAM Surya Sembada Surabaya memberikan Anda informasi pribadi perusahaan secara jelas. (misal terdapat contact us dan sebagainya)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	
33	Anda yakin bahwa melakukan transaksi (cek informasi tagihan pelanggan) pada website PDAM Surya Sembada Surabaya aman.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	

34	Apabila Anda merasa kesulitan dalam melakukan transaksi pada website PDAM Surya Sembada Surabaya, anda dapat menghubungi pihak PDAM Surya Sembada Surabaya.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
35	Anda yakin bahwa informasi baik pribadi maupun tagihan pelanggan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya terjaga dengan baik.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
36	Pelayanan informasi pelanggan terutama bagian tagihan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya terlihat aman.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
37	Anda tidak merasa dirugikan dengan pelayanan informasi pelanggan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya (misal adanya ketidakcocokan tagihan online maupun offline)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
38	Dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada Surabaya, Anda menjadi sering menggunakannya untuk cek informasi tagihan atau pemakaian air bulan tertentu.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
39	Website PDAM Surya Sembada Surabaya membantu menghubungkan Anda dengan pelanggan lainnya terutama melalui media sosial.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
40	Anda merasakan kepuasan ketika terhubung dengan pelanggan lain melalui website PDAM Surya Sembada Surabaya.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
41	Anda dapat menghubungi pihak yang berwenang dengan mudah melalui kontak yang diberikan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
42	Pihak PDAM Surya Sembada Surabaya menanggapi dengan cepat ketika Anda membutuhkan bantuan terutama dalam pelayanan informasi pelanggan pada website PDAM Surya Sembada Surabaya	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
43	Pelayanan informasi yang diberikan oleh website PDAM Surya Sembada	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	

	Surabaya sesuai dengan ekspektasi Anda		
44	Anda termotivasi untuk selalu menggunakan website PDAM Surya Sembada Surabaya sebagai pelayanan informasi pelanggan.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	

LAMPIRAN C PERNYATAAN KUESIONER PENELITIAN

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

LAMPIRAN D HASIL VALIDASI AHLI

No Pernyataaan	Ahli 1		Ahli 2		Ahli 3		ΣS	n(c-1)	V	Kesimpulan
	Nilai	S (r-lo)	Nilai	S (r-lo)	Nilai	S (r-lo)				
1	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
2	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
3	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
4	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
5	3	2	3	2	4	3	7	12	0.5833	Tidak Valid
6	3	2	3	2	4	3	7	12	0.5833	Tidak Valid
7	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
8	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
9	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
10	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
11	3	2	4	3	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
12	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
13	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
14	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
15	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
16	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
17	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
18	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
19	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
20	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
21	3	2	3	2	4	3	7	12	0.5833	Tidak Valid
22	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid

23	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
24	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
25	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
26	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
27	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
28	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
29	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
30	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
31	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
32	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid
33	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
34	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
35	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
36	3	2	5	4	4	3	9	12	0.75	Valid
37	2	1	4	3	4	3	7	12	0.5833	Tidak Valid
38	3	2	4	3	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
39	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
40	2	1	4	3	4	3	7	12	0.5833	Tidak Valid
41	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Tidak Valid
42	4	3	3	2	4	3	8	12	0.6667	Tidak Valid
43	4	3	4	3	4	3	9	12	0.75	Valid
44	4	3	5	4	4	3	10	12	0.8333	Valid

LAMPIRAN E NILAI DISTRIBUSI r_{tabel}

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

LAMPIRAN F

HASIL SPSS 24.0 UJI VALIDITAS & RELIABILITAS KUESIONER PENELITIAN

1. *Usability* Kinerja

Output Created		20-JUN-2017 10:39:49
Comments		
Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[1]USA-KINERJA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=K1 K2 K3 K4 K5 K6 K7 K8 K9 K10 K11 K12 K13 K14 K15 K16 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.02

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.960	16

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.891	2.594	3.094	.500	1.193	.026	16

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.808
K2	.730
K3	.810
K4	.848
K5	.817
K6	.603
K7	.832
K8	.851
K9	.756
K10	.713
K11	.755
K12	.399
K13	.639
K14	.906
K15	.782
K16	.873

2. *Usability* Kepentingan

Notes

Output Created	20-JUN-2017 10:45:41
Comments	

Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[2]USA-PENTING.sav
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	16

	Corrected Item-Total Correlation
P1	.849
P2	.778
P3	.859
P4	.875
P5	.869
P6	.654
P7	.852
P8	.863
P9	.803
P10	.682
P11	.820
P12	.581
P13	.855
P14	.847
P15	.804
P16	.909

3. *Information Quality Kinerja*

Notes

Output Created	20-JUN-2017 10:47:20
Comments	

Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[3]IQ-KINERJA.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=K1 K2 K3 K4 K5 K6 K7 K8 K9 K10 K11 K12 K13 K14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.976	.976	14

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.904	2.688	3.063	.375	1.140	.011	14

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.871
K2	.858
K3	.869
K4	.924
K5	.845
K6	.916
K7	.771
K8	.839
K9	.891
K10	.825
K11	.785
K12	.858
K13	.867
K14	.784

4. *Information Quality* Kepentingan

Notes

Output Created		20-JUN-2017 10:51:00
Comments		
Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[4]IQ-PENTING.sav

	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.980	.981	14

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.138	2.969	3.313	.344	1.116	.009	14

	Corrected Item-Total Correlation
P1	.893
P2	.889
P3	.911
P4	.947
P5	.865
P6	.892
P7	.816
P8	.863
P9	.943
P10	.861

P11	.904
P12	.869
P13	.793
P14	.823

5. *Service Interaction Kinerja*

Notes

Output Created		20-JUN-2017 10:55:10
Comments		
Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[5]SI-KINERJA.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=K1 K2 K3 K4 K5 K6 K7 K8 K9 K10 K11 K12 K13 K14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.968	14

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.844	2.500	3.156	.656	1.263	.029	14

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.568
K2	.848
K3	.858
K4	.871
K5	.872
K6	.927
K7	.825
K8	.683
K9	.721
K10	.763
K11	.908
K12	.894
K13	.844
K14	.785

6. *Service Interaction* Kepentingan

Notes

Output Created	20-JUN-2017 10:57:15
Comments	

Input	Data	E:\Kuliah\S1 SISTEM INFORMASI (Unibraw)\DRAFT SKRIPSI\Kalkulasi SPSS\[6]SI-PENTING.sav
	Active Dataset	DataSet6
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	14

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.996	2.719	3.250	.531	1.195	.031	14

	Corrected Item-Total Correlation
P1	.690
P2	.879
P3	.889
P4	.875
P5	.894
P6	.862
P7	.887
P8	.758
P9	.630
P10	.824
P11	.835
P12	.806
P13	.902
P14	.806

LAMPIRAN G KISI-KISI REKOMENDASI

Variabel	Masalah	Simpulan	Rekomendasi
<i>Usability</i>	Fitur pada <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya sebagian belum jelas kegunaannya.	Nilai rata-rata variabel <i>usability</i> pada tingkat kinerja dan kepentingan mencapai kriteria kuat. Responden puas terhadap variabel <i>usability</i> . Diperlukan perbaikan pada indikator mudah ditelusuri, menarik, dan desain karena indikator tersebut masuk dalam kuadran <i>low priority</i>	Indikator mudah ditelusuri tertuju pada fitur <i>website</i> mampu memberikan efisiensi waktu ketika <i>user</i> menggunakannya. Oleh karena itu, perlu menghindari penggunaan <i>link</i> yang berlebihan. <i>Website</i> dapat dikatakan efisien apabila dapat mengarahkan <i>user</i> untuk mencapai informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah (Suyanto, 2009). Indikator menarik tertuju pada fitur <i>website</i> mampu memberikan daya tarik terhadap pengguna. Oleh karena itu, penggunaan multimedia pada <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya harus berhubungan dengan isi <i>website</i>, sehingga <i>user</i> dapat mengetahui fungsi <i>link</i>, gambar, teks yang ditampilkan pada <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.

			Indikator desain tertuju pada tampilan konten <i>website</i> yang ditujukan kepada <i>user</i> . kepuasan visual seorang <i>user</i> secara subyektif dapat menikmati dan menjelajahi situs <i>web</i> (Suyanto, 2009). Oleh karena itu, konten pada <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya haruslah konsisten. Artinya memiliki fungsi yang benar dan sesuai dengan tujuan <i>website</i> .
<i>Information Quality</i>	Informasi terkait air yang diberikan oleh <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya kepada <i>user</i> atau pengguna apakah sudah jelas.	Nilai rata-rata variabel <i>information quality</i> pada tingkat kinerja dan kepentingan mencapai kriteria kuat. Responden puas terhadap variabel <i>information quality</i> . Tidak ada indikator yang direkomendasikan karena 7 (tujuh) indikator variabel <i>information quality</i> masuk kuadran <i>keep up the good work</i> .	Semua indikator pada variabel <i>information quality</i> harus dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada indikator informasi relevan yang mendapatkan penilaian sangat puas dari responden.
<i>Service Interaction</i>	Kurangnya layanan yang dapat berkomunikasi langsung dengan pihak <i>customer service</i> melalui <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.	Nilai rata-rata variabel <i>service interaction</i> pada tingkat kinerja dan kepentingan mencapai kriteria kuat. Responden puas terhadap variabel <i>service</i>	Indikator reputasi baik tertuju pada penilaian konten atau layanan yang diberikan oleh <i>website</i> kepada <i>user</i> . Kepuasan pengguna menerima layanan

		<i>interaction</i>. Diperlukan perbaikan pada indikator reputasi baik, personalisasi, dan komunitas karena indikator tersebut masuk kuadran <i>low priority</i>.	yang sesuai lebih diutamakan, sehingga pengguna akan menilai baik layanan tersebut. Indikator personalisasi tertuju pada layanan <i>website</i> mampu meningkatkan loyalitas pengguna. Pihak penyedia layanan <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya seharusnya menambahkan layanan misalkan customisasi konten, mengganti tema web untuk laman profile, dsb agar pengguna puas, sehingga pengguna ada rasa kemauan untuk berkunjung kembali. Indikator komunitas tertuju pada layanan <i>website</i> mampu menghubungkan <i>user</i> lainnya. Seharusnya pihak penyedia layanan <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya menyediakan fitur untuk berkomentar, kritik, dan pertanyaan. Hal ini berhubungan dengan mekanisme <i>feed back</i> yakni adanya interaksi antar pengguna (Suyanto, 2009).
--	--	---	--