BAB 4 HASIL

4.1 Hasil Pemusatan Data

Kegiatan ini menghasilkan perhitungan deskriptif berdasarkan dari hasil pemberian skor tiap pernyataan pada kuesioner oleh responden. Perhitungan tersebut adalah nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), dan nilai yang sering muncul (*modus)* baik skor setiap skala maupun total skor setiap skala pada setiap pernyataan. Hasil nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), dan nilai yang sering muncul (*modus*) untuk nilai skor dan total skor pada 3 (tiga) variabel baik skala kinerja atau kepentingan setiap pernyataan kuesioner *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.1 hingga tabel 4.6.

Tabel 4.1 Skor dan total nilai pemusatan data *usability* kinerja

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Usability	Mudah Dipelajari	USB1	U1	3.21	3	3
			U2	3.34	3	4
	Mudah Dipahami	USB2	U3	3.29	3	4
			U4	3.27	3	3
	Mudah Ditelusuri	USB3	U5	3.2	3	3
			U6	2.27	2	2
	Mudah Digunakan	USB4	U7	3.31	3	3
			U8	3.28	3	3
	Menarik	USB5	U9	2.59	3	3
			U10	3.11	3	3
	Desain	USB6	U11	3.11	3	3
			U12	2.96	3	3
	Memiliki Kompetensi	USB7	U13	3.36	3	4
			U14	3.16	3	3
	Pengalaman Positif	USB8	U15	3.26	3	3
			U16	3.14	3	3
Total				49.86		

Berdasarkan tabel skor dan total nilai rata-rata pada variabel *Usability* skala kinerja diatas bahwa skor dengan nilai rata-rata kinerja terbesar berada pada kode U7 dengan indikator ‘Mudah Digunakan’ sebesar 3.31. Hal ini membuktikan bahwa *website* PDAM Surya Sembada Surabaya memberikan kemudahan terhadap pengguna (*user*) untuk menggunakannya terutama pada bagian fitur *website* tersebut. Kemudian untuk skor dengan nilai rata-rata kinerja terkecil berada pada kode U6 dengan indikator ‘Mudah Ditelusuri’ sebesar 2.27. Hal ini membuktikan

bahwa efisiensi waktu pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya ketika pengguna (*user*) menggunakan *website* terutama pada fitur yang tersedia masih lamban.

Tabel 4.2 Skor dan total nilai pemusatan data *usability* kepentingan

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Usability	Mudah Dipelajari	USB1	U1	3.36	3	3
			U2	3.51	4	4
	Mudah Dipahami	USB2	U3	3.48	3.5	3
			U4	3.42	3	3
	Mudah Ditelusuri	USB3	U5	3.29	3	3
			U6	2.45	2	2
	Mudah Digunakan	USB4	U7	3.46	3	3
			U8	3.38	3	3
	Menarik	USB5	U9	2.75	3	3
			U10	3.26	3	3
	Desain	USB6	U11	3.35	3	3
			U12	3.16	3	3
	Memiliki Kompetensi	USB7	U13	3.52	4	3
			U14	3.34	3	3
	Pengalaman Positif	USB8	U15	3.39	3	3
			U16	3.3	3	3
Total				52.42		

Berdasarkan tabel skor dan nilai rata-rata pada variabel *Usability* skala kepentingan diatas bahwa skor dengan nilai rata-rata kepentingan terbesar berada pada kode U13 dengan indikator 'Memiliki Kompetensi' sebesar 3.52. Hal ini membuktikan bahwa harapan besar dari pengguna (*user*) terhadap *website* PDAM Surya Sembada Surabaya agar dapat diakses pada *platform* teknologi terkini. Kemudian skor dengan nilai rata-rata kepentingan terkecil berada pada kode U6 dengan indikator 'Mudah Ditelusuri' sebesar 2.45. Hal ini menunjukkan bahwa *website* PDAM Surya Sembada Surabaya harus mempertimbangkan sebuah efisiensi waktu ketika *website* tersebut digunakan oleh pengguna (*user*).

Tabel 4.3 Skor dan total nilai pemusatan data *information quality* kinerja

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Information Quality	Informasi Akurat	INQU1	IQ1	3.24	3	3
			IQ2	3.21	3	3
	Informasi Terpercaya	INQU2	IQ3	3.17	3	3
			IQ4	3.36	4	4
	Informasi Tepat Waktu	INQU3	IQ5	3.19	3	3
			IQ6	3.17	3	3
	Informasi Relevan	INQU4	IQ7	3.27	3	4
			IQ8	3.37	3	4
	Informasi Mudah Dipahami	INQU5	IQ9	3.27	3	3
			IQ10	3.15	3	3
	Informasi Detil	INQU6	IQ11	3.21	3	3
			IQ12	3.18	3	3
	Format Sesuai	INQU7	IQ13	3.21	3	4
			IQ14	3.15	3	3
Total				45.15		

Berdasarkan tabel skor dan nilai rata-rata pada variabel *Information Quality* skala kinerja diatas bahwa skor dengan nilai rata-rata kinerja terbesar pada kode IQ8 dengan indikator 'Informasi Relevan' sebesar 3.37. Hal ini menunjukkan bahwa pada segi informasi *website* PDAM Surya Sembada Surabaya telah memberikan hasil yang sesuai dengan keperluan pengguna (*user*). Kemudian skor dengan nilai rata-rata kinerja terkecil pada kode IQ10 dengan indikator 'Informasi Mudah Dipahami' dan IQ14 dengan indikator 'Format Sesuai' sebesar 3.15. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh *website* PDAM Surya Sembada Surabaya belum memberikan *feedback* dan menggunakan konten yang kurang tepat sehingga informasi yang diberikan kurang dipahami oleh pengguna (*user*).

Tabel 4.4 Skor dan total nilai pemusatan data information quality kepentingan

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Information Quality	Informasi Akurat	INQU1	IQ1	3.62	4	4
			IQ2	3.43	3	3
	Informasi Terpercaya	INQU2	IQ3	3.46	4	4
			IQ4	3.46	4	4
	Informasi Tepat Waktu	INQU3	IQ5	3.54	4	4
			IQ6	3.4	3	3
	Informasi Relevan	INQU4	IQ7	3.49	4	4
			IQ8	3.47	3	3
	Informasi Mudah Dipahami	INQU5	IQ9	3.51	4	4
			IQ10	3.41	3	3
	Informasi Detil	INQU6	IQ11	3.4	4	4
			IQ12	3.38	3	3
	Format Sesuai	INQU7	IQ13	3.43	3.5	4
			IQ14	3.26	3	3
Total				48.26		

Berdasarkan tabel skor dan nilai rata-rata pada variabel *Information Quality* skala kepentingan bahwa skor dengan nilai rata-rata kepentingan terbesar pada kode IQ1 dengan indikator 'Informasi Akurat' sebesar 3.62. Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting terhadap pengguna (*user*) agar informasi yang diberikan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya tidak terdapat kesalahan dan tidak bersifat menyesatkan. Kemudian skor dengan nilai rata-rata kepentingan terkecil pada kode IQ14 dengan indikator 'Format Sesuai' sebesar 3.26. Hal ini menunjukkan bahwa konten (isi) yang digunakan oleh *website* PDAM Surya Sembada Surabaya harus tepat sehingga pengguna (*user*) dapat mengetahui informasi yang ditampilkan dengan jelas.

Tabel 4.5 Skor dan total nilai pemusatan data service interaction kinerja

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Service Interaction	Reputasi Baik	SEIN1	SI1	2.59	3	3
			SI2	3.25	3	3
	Aman Bertransaksi	SEIN2	SI3	3.3	3	3
			SI4	3.29	3	3
	Keamanan Informasi	SEIN3	SI5	3.24	3	3
			SI6	3.36	3	4
	Personalisasi	SEIN4	SI7	3.26	3	3
			SI8	3.01	3	3
	Komunitas	SEIN5	SI9	3.08	3	3
			SI10	3.14	3	3
	Kemudahan Berkomunikasi	SEIN6	SI11	3.19	3	3
			SI12	3.08	3	3
	Layanan Yang Diterima	SEIN7	SI13	3.15	3	3
			SI14	3.22	3	3
Total				44.16		

Berdasarkan tabel skor dan nilai rata-rata pada variabel *Service Interaction* skala kinerja diatas bahwa skor dengan nilai rata-rata kinerja terbesar pada kode SI6 dengan indikator 'Keamanan Informasi' sebesar 3.36. Hal ini membuktikan bahwa *website* PDAM Surya Sembada Surabaya telah terjamin keamanan terutama pada informasi pribadi pengguna (*user*). Kemudian skor dengan nilai rata-rata kinerja terkecil pada kode SI1 dengan indikator 'Reputasi Baik' sebesar 2.59. Hal ini membuktikan bahwa kinerja *website* PDAM Surya Sembada Surabaya masih terdapat nilai kurang terutama pada bagian layanan yang disediakan *website* tersebut.

Tabel 4.6 Skor dan total nilai pemusatan data service interaction kepentingan

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Kode Pernyataan	*Mean*	*Median*	*Modus*
Service Interaction	Reputasi Baik	SEIN1	SI1	2.79	3	2
			SI2	3.44	4	4
	Aman Bertransaksi	SEIN2	SI3	3.44	3.5	4
			SI4	3.49	4	4
	Keamanan Informasi	SEIN3	SI5	3.53	4	4
			SI6	3.5	4	3
	Personalisasi	SEIN4	SI7	3.32	3	3
			SI8	3.23	3	3
	Komunitas	SEIN5	SI9	3.15	3	3
			SI10	3.27	3	3
	Kemudahan Berkomunikasi	SEIN6	SI11	3.38	3	3
			SI12	3.36	3	3
	Layanan Yang Diterima	SEIN7	SI13	3.35	3	3
			SI14	3.43	3	3
Total				46.68		

Berdasarkan tabel skor dan nilai rata-rata pada variabel *Service Interaction* skala kepentingan diatas bahwa skor dengan nilai rata-rata kepentingan terbesar pada kode SI5 dengan indikator 'Keamanan Informasi' sebesar 3.53. Hal ini membuktikan bahwa sangat penting bagi pengguna (*user*) untuk terjamin keamanan pada informasi pribadi ketika menggunakan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Kemudian skor dengan nilai rata-rata kepentingan terkecil pada kode SI1 dengan indikator 'Reputasi Baik' sebesar 2.79. Hal ini membuktikan bahwa sangat penting bagi pengguna (*user*) agar tidak salah dalam menilai terutama pada bagian konten atau layanan yang disediakan oleh *website* PDAM Surya Sembada Surabaya.

4.2 Hasil Penyebaran Data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kumpulan nilai data tersebut bervariasi atau seberapa besar penyimpangan kumpulan nilai data dengan nilai pusatnya. Perhitungan analisis ini terdiri dari tabulasi data, *varians*, dan standar deviasi. Berikut adalah perhitungan skor ideal item tertinggi dan terendah dari hasil kuesioner *website* PDAM Surya Sembada Surabaya.

Berdasarkan hasil kuesioner *website* PDAM Surya Sembada Surabaya yang terkumpul didapatkan bahwa jumlah *item* pernyataan pada kuesioner *website* PDAM Surya Sembada Surabaya ada 44. Pemberian skor tertinggi adalah 5 sedangkan pemberian skor terendah adalah 1. Kemudian dilanjutkan dengan hasil perhitungan rumus tabulasi data meliputi skor rata-rata kinerja (X_i), skor rata-rata kepentingan

(Y_i), angka persentase, dan kriteria interpretasi skala kinerja dan kepentingan tiap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.7 hingga Tabel 4.12.

Tabel 4.7 Hasil tabulasi penyebaran data *usability* kinerja

Kode Indikator	*Mean* Kinerja (X_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians
USB1	3.275	65.50%	Kuat	1.046	1.09
USB2	3.280	65.60%	Kuat	1.052	1.11
USB3	2.74	54.70%	Cukup	1.10	1.22
USB4	3.30	65.90%	Kuat	1.05	1.09
USB5	2.85	57.00%	Cukup	1.12	1.25
USB6	3.04	60.70%	Kuat	1.08	1.16
USB7	3.26	65.20%	Kuat	1.06	1.13
USB8	3.20	64.00%	Kuat	1.04	1.08
Total	3.12	62.33%	Kuat		

Tabel 4.7 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *usability* pada tingkat kinerja. Total nilai *mean* elemen *usability* pada tingkat kinerja sebesar 3.12. Total nilai persentase sebesar 62.33% dan mendapatkan kriteria kuat. Hal ini membuktikan bahwa responden kuesioner telah merasakan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dari 8 (delapan) indikator pada elemen *usability* tingkat kinerja (*performance*). Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *usability* tingkat kinerja. Apabila nilai standar deviasi semakin kecil, maka data bersifat hamper sama (*homogen*) sehingga data yang digunakan lebih bersifat representatif atau nilai ketelitian semakin baik (Oktavia, 2006). Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.04 hingga 1.12. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah USB8 (pengalaman positif). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah USB5 (menarik). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.08 hingga 1.25. Indikator dengan nilai varians terendah adalah USB8 (pengalaman positif). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah USB5 (menarik).

Kode indikator USB1 dari indikator 'Mudah Dipelajari' menghasilkan nilai *mean* 3.275. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.50% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.046 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.09. Kode indikator USB2 dari indikator 'Mudah Dipahami' menghasilkan nilai *mean* 3.280. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.60% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase

berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.052 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.11.

Kode indikator USB3 indikator 'Mudah Ditelusuri' menghasilkan nilai *mean* 2.74. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 54.70 yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria cukup karena nilai persentase berada pada rentang 40.00 hingga 59.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.10 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.22.

Kode indikator USB4 dari indikator 'Mudah Digunakan' menghasilkan nilai *mean* 3.30. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.90% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.05 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.09.

Kode indikator USB5 dari indikator 'Menarik' menghasilkan nilai *mean* 2.85. . Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 57.00% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria cukup karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.12 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.25. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi.

Kode indikator USB6 dari indikator 'Desain' menghasilkan nilai *mean* 3.04. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 60.70% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.08 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.16.

Kode indikator USB7 dari indikator 'Memiliki Kompetensi' menghasilkan nilai *mean* 3.26. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99% Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.06 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.13.

Kode indikator USB8 dari indikator 'Pengalaman Positif' menghasilkan nilai *mean* 3.20. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 64.00% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.04 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.08. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians terendah.

Tabel 4.8 Hasil tabulasi penyebaran data *usability* kepentingan

Kode Indikator	*Mean* Kepentingan (Y_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians
USB1	3.44	68.70%	Kuat	1.08	1.17
USB2	3.45	69.00%	Kuat	1.06	1.12
USB3	2.87	57.40%	Cukup	1.20	1.43
USB4	3.42	68.40%	Kuat	1.09	1.19
USB5	3.01	60.10%	Kuat	1.22	1.49
USB6	3.26	65.10%	Kuat	1.08	1.16
USB7	3.43	68.60%	Kuat	1.11	1.23
USB8	3.35	66.90%	Kuat	1.13	1.28
Total	3.28	65.53%	Kuat		

Tabel 4.8 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *usability* pada tingkat kepentingan. Total nilai *mean* elemen *usability* pada tingkat kepentingan sebesar 3.28. Total nilai *mean* elemen *usability* pada tingkat kepentingan sebesar 3.12.Total nilai persentase sebesar 65.53% dan mendapatkan kriteria kuat. Hal ini membuktikan bahwa responden kuesioner mengharapkan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dari 8 (delapan) indikator pada elemen *usability* tingkat kepentingan (*importance*). Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *usability* tingkat kepentingan. Nilai yang ditunjukkan lebih beragam dari elemen *usability* tingkat kinerja. Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.06 hingga 1.22. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah USB2 (mudah dipahami). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah USB5 (menarik). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.12 hingga 1.49. Indikator dengan nilai varians terendah adalah USB2 (mudah dipahami). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah USB5 (menarik).

Kode indikator USB1 dari indikator 'Mudah Dipelajari' menghasilkan nilai *mean* 3.44. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 68.70% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.08 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.17.

Kode indikator USB2 dari indikator 'Mudah Dipahami' menghasilkan nilai *mean*. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 69.00% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.06 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.12. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians terendah.

Kode indikator USB3 dari indikator 'Mudah Ditelusuri' menghasilkan nilai *mean* 2.87. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 57.40% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 40.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.20 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.43.

Kode indikator USB4 dari indikator 'Mudah Digunakan' menghasilkan nilai *mean* 3.42. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 68.40% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.09 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.19.

Kode indikator USB5 dari indikator 'Menarik' menghasilkan nilai *mean* 3.01. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 60.10% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.22 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.49. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi.

Kode indikator USB6 dari indikator 'Desain' menghasilkan nilai *mean* 3.26. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.10% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.08 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.16.

Kode indikator USB7 dari indikator 'Memiliki Kompetensi' menghasilkan nilai *mean* 3.43. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 68.60% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.11 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.23.

Kode indikator USB8 dari indikator 'Pengalaman Positif' menghasilkan nilai *mean* 3.35. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 66.90% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.13 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.28.

Tabel 4.9 Hasil tabulasi penyebaran data *information quality* kinerja

Kode Indikator	*Mean* Kinerja (X_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians

INQU1	3.23	64.50%	Kuat	1.10	1.21
INQU2	3.27	65.30%	Kuat	1.09	1.18
INQU3	3.18	63.60%	Kuat	1.03	1.05
INQU4	3.98	79.68%	Kuat	1.13	1.28
INQU5	3.21	64.20%	Kuat	1.08	1.17
INQU6	3.20	63.90%	Kuat	1.03	1.06
INQU7	3.18	63.60%	Kuat	1.06	1.12
Total	3.32	66.40%	Kuat		

Tabel 4.9 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *information quality* pada tingkat kinerja. Total nilai *mean* elemen *information quality* pada tingkat kinerja sebesar 3.32. Total nilai persentase sebesar 66.40% dan mendapatkan kriteria kuat. Hal ini membuktikan bahwa responden kuesioner telah merasakan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dari 7 (tujuh) indikator pada elemen *information quality* tingkat kinerja (*performance*). Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *information quality* tingkat kinerja. Nilai yang ditunjukkan beragam. Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.03 hingga 1.13. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah INQU3 (informasi tepat waktu) dan INQU6 (informasi detil). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah INQU4 (informasi relevan). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.05 hingga 1.28. Indikator dengan nilai varians terendah adalah INQU3 (informasi tepat waktu). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah INQU4 (informasi relevan).

Kode indikator INQU1 dari indikator 'Informasi Akurat' menghasilkan nilai *mean* 3.23. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 64.50% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.10 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.21.

Kode indiaktor INQU2 dari indikator 'Informasi Terpercaya' menghasilkan nilai *mean* 3.27. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.30% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.09 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.18.

Kode indikator INQU3 dari indikator 'Informasi Tepat Waktu' menghasilkan nilai *mean* 3.18. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 63.60% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.03 dan nilai *varians* atau jarak antar

data sebesar 1.05. Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians terendah.

Kode indikator INQU4 dari indikator 'Informasi Relevan' menghasilkan nilai *mean* 3.98. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 79.68% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 80.00 hingga 100%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.13 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.28. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi.

Kode indikator INQU5 dari indikator 'Informasi Mudah Dipahami' menghasilkan nilai *mean* 3.21. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 64.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.08 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.17.

Kode indikator INQU6 dari indikator 'Informasi Detil' menghasilkan nilai *mean* 3.20. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 63.90% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.03 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.06. Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai standar deviasi terendah.

Kode indikator INQU7 dari indikator 'Format Sesuai' menghasilkan nilai *mean* 3.18. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 63.60% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.06 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.12.

Tabel 4.10 Hasil tabulasi penyebaran data *information quality* kepentingan

Kode Indikator	*Mean* Kepentingan (Y_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians
INQU1	3.53	70.50%	Kuat	1.15	1.32
INQU2	3.46	69.20%	Kuat	1.14	1.29
INQU3	3.47	69.40%	Kuat	1.15	1.33
INQU4	4.18	83.52%	Sangat Kuat	1.16	1.35
INQU5	3.46	69.20%	Kuat	1.05	1.10

INQU6	3.39	67.80%	Kuat	1.10	1.20
INQU7	3.35	66.90%	Kuat	1.11	1.23
Total	3.55	70.93%	Kuat		

Tabel 4.10 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *information quality* pada tingkat kepentingan. Total nilai *mean* elemen *information quality* pada tingkat kepentingan sebesar 3.55. Total nilai persentase sebesar 70.93% dan mendapatkan kriteria kuat. Hal ini membuktikan bahwa responden kuesioner mengharapkan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dari 7 (tujuh) indikator pada elemen *information quality* tingkat kepentingan (*importance*). Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *information quality* tingkat kepentingan. Nilai yang ditunjukkan sama-sama beragam dengan elemen *information quality* tingkat kinerja. Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.05 hingga 1.16. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah INQU5 (informasi mudah dipahami). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah INQU4 (informasi relevan). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.10 hingga 1.35. Indikator dengan nilai varians terendah adalah INQU6 (informasi detil). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah INQU4 (informasi relevan).

Kode indikator INQU1 dari indikator 'Informasi Akurat' menghasilkan nilai *mean* 3.53. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 70.50% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.15 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.32.

Kode indikator INQU2 dari indikator 'Informasi Terpercaya' menghasilkan nilai *mean* 3.46. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 69.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.14 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.29.

Kode indikator INQU3 dari indikator 'Informasi Tepat Waktu' menghasilkan nilai *mean* 3.47. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 69.40% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.15 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.33.

Kode indikator INQU4 dari indikator 'Informasi Relevan' menghasilkan nilai *mean* 4.18. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 83.52% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria sangat kuat karena

nilai persentase berada pada rentang 80 hingga 100%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.16 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.35. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi

Kode indikator INQU5 dari indikator 'Informasi Mudah Dipahami' menghasilkan nilai *mean* 3.46. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 69.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.05 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.15. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi terendah

Kode indikator INQU6 dari indikator 'Informasi Detil' menghasilkan nilai *mean* 3.39. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 67.80% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.10 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.20. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai varians terendah.

Kode indikator INQU7 dari indikator 'Format Sesuai' menghasilkan nilai *mean* 3.35. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 66.90% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.11 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.23.

Tabel 4.11 Hasil tabulasi penyebaran data *service interaction* kinerja

Kode Indikator	*Mean* Kinerja (X_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians
SEIN1	2.92	58.40%	Cukup	1.19	1.42
SEIN2	3.30	65.90%	Kuat	1.10	1.21
SEIN3	3.30	66.00%	Kuat	1.14	1.31
SEIN4	1.63	32.60%	Lemah	1.02	1.04
SEIN5	3.11	62.20%	Kuat	1.06	1.11
SEIN6	3.14	62.70%	Kuat	1.06	1.12
SEIN7	3.19	63.70%	Kuat	1.09	1.19
Total	2.94	58.79%	Cukup		

Tabel 4.11 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *service interaction* pada tingkat kinerja. Total nilai *mean* elemen *service interaction* pada tingkat kinerja sebesar 2.94. Total nilai persentase sebesar 58.79% dan mendapatkan kriteria cukup. Hal ini menunjukkan bahwa

responden kuesioner sebagian merasakan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Terdapat 2 (dua) indikator dari elemen *service interaction* tingkat kinerja (*performance*) pada layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya yang belum dirasakan oleh responden kuesioner yaitu SEIN1 dan SEIN4. Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *service interaction* tingkat kinerja. Nilai yang ditunjukkan beragam. Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.02 hingga 1.19. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah SEIN4 (personalisasi). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah SEIN1 (reputasi baik). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.04 hingga 1.42. Indikator dengan nilai varians terendah adalah SEIN4 (personalisasi). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah SEIN1 (reputasi baik).

Kode indikator SEIN1 dari indikator 'Reputasi Baik' menghasilkan nilai *mean* 2.92. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 58.40% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria cukup karena nilai persentase berada pada rentang 40.00 hingga 59.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.19 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.42. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi.

Kode indikator SEIN2 dari indikator 'Aman Bertransaksi' menghasilkan nilai *mean* 3.30. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 65.90% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.10 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.21.

Kode indikator SEIN3 dari indikator 'Keamanan Informasi' menghasilkan nilai *mean* 3.30. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 66.00% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.14 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.31.

Kode indikator SEIN4 dari indikator 'Personalisasi' menghasilkan nilai *mean* 1.63. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 32.60% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria lemah karena nilai persentase berada pada rentang 20.00 hingga 39.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.02 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.04. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians terendah.

Kode indikator SEIN5 dari indikator 'Komunitas' menghasilkan nilai *mean* 3.11. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 62.20% yang didapatkan dengan menggunakan

persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.06 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.11.

Kode indikator SEIN6 dari indikator 'Kemudahan Berkomunikasi' menghasilkan nilai *mean* 3.14. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 62.70% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.06 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.12.

Kode indikator SEIN7 dari indikator 'Layanan Yang Diterima' menghasilkan nilai *mean* 3.19. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 63.70% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.09 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.19.

Tabel 4.12 Hasil tabulasi penyebaran data *service interaction* kepentingan

Kode Indikator	*Mean* Kepentingan (Y_i)	Angka Persentase (%)	Kriteria	Standar Deviasi	Varians
SEIN1	3.12	62.30%	Kuat	1.26	1.59
SEIN2	3.47	69.30%	Kuat	1.12	1.27
SEIN3	3.52	70.30%	Kuat	1.18	1.40
SEIN4	1.66	33.20%	Lemah	1.04	1.07
SEIN5	3.21	64.20%	Kuat	1.14	1.29
SEIN6	3.37	67.40%	Kuat	1.09	1.19
SEIN7	3.39	67.80%	Kuat	1.11	1.23
Total	3.10	62.07%	Kuat		

Tabel 4.12 merupakan hasil perhitungan nilai *mean* dan penentuan kriteria analisis deskriptif dari elemen *service interaction* pada tingkat kepentingan. Total nilai *mean* elemen *service interaction* pada tingkat kepentingan sebesar 3.10. Total nilai persentase sebesar 62.07% dan mendapatkan kriteria kuat. Hal ini menunjukkan bahwa responden kuesioner mengharapkan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya dari 7 (tujuh) indikator pada elemen *servie interaction* tingkat kepentingan (*importance*) walaupun terdapat satu indikator yang tidak diharapkan oleh responden kuesioner. Kolom standar deviasi dan varians merupakan persebaran data elemen *service interaction* tingkat kepentingan. Nilai yang ditunjukkan lebih beragam dari elemen *service interaction* tingkat kinerja. Nilai standar deviasi yang dihasilkan berada pada rentang 1.04 hingga 1.26. Indikator dengan nilai standar deviasi terendah adalah SEIN4 (personalisasi). Sedangkan indikator dengan nilai standar deviasi tertinggi adalah SEIN1 (reputasi baik). Nilai varians yang dihasilkan berada pada rentang 1.07 hingga 1.59. Indikator dengan nilai varians terendah adalah SEIN4 (personalisasi). Sedangkan indikator dengan nilai varians tertinggi adalah SEIN1 (reputasi baik).

Kode indikator SEIN1 dari indikator 'Reputasi Baik' menghasilkan nilai *mean* 3.12. . Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 62.30% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.26 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.59. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians tertinggi.

Kode indikator SEIN2 dari indikator 'Aman Bertransaksi' menghasilkan nilai *mean* 3.47. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 69.30% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.12 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.27.

Kode indikator SEIN3 dari indikator 'Keamanan Informasi' menghasilkan nilai *mean* 3.52. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 70.30% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.18 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.40.

Kode indikator SEIN4 dari indikator 'Personalisasi' menghasilkan nilai *mean* 1.66. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 33.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria lemah karena nilai persentase berada pada rentang 20.00 hingga 39.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.04 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.07. Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai standar deviasi dan varians terendah.

Kode indikator SEIN5 dari indikator 'Komunitas' menghasilkan nilai *mean* 3.21. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 64.20% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.14 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.29.

Kode indikator SEIN6 dari indikator 'Kemudahan Berkomunikasi' menghasilkan nilai *mean* 3.37. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 67.40% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.09 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.19.

Kode indikator SEIN7 dari indikator 'Layanan Yang Diterima' menghasilkan nilai *mean* 3.39. Nilai tersebut merupakan hasil pemusatan data rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Nilai persentase sebesar 67.80% yang didapatkan dengan menggunakan persamaan 2.16. Indikator ini mendapatkan kriteria kuat karena nilai persentase berada pada rentang 60.00 hingga 79.99%. Nilai standar deviasi atau jarak data ke nilai *mean* sebesar 1.11 dan nilai *varians* atau jarak antar data sebesar 1.23.

4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berikut adalah tabel-tabel hasil perhitungan tingkat kesesuaian ($\boldsymbol{T_{Ki}}$) sesuai tiga variabel utama pada tingkat kinerja dan kepentingan dalam metode yang digunakan. Tabel 4.13 merupakan tabel perhitungan tingkat kesesuaian variabel *usability*. Tabel 4.14 merupakan tabel perhitungan tingkat kesesuaian variabel *information quality*. Tabel 4.15 merupakan tabel perhitungan tingkat kesesuaian variabel *service interaction*.

Tabel 4.13 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian *usability*

Kode Indikator	Total Skor Kinerja	Total Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (T_{ki})
USB1	655	687	95.34%
USB2	656	690	95.07%
USB3	547	574	95.30%
USB4	659	684	96.35%
USB5	570	601	94.84%
USB6	607	651	93.24%
USB7	652	686	95.04%
USB8	640	669	95.67%
Total	**4986**	**5242**	**95.12%**

Tabel 4.13 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian (T_{ki}) pada variabel *usability* adalah 95.12%. Nilai tersebut masih dibawah < 100%. Kesimpulannya adalah tingkat kinerja atau layanan yang diberikan oleh *website* PDAM Surya Sembada belum memenuhi kepuasan pengguna (*user*) pada variabel *usability*. Nilai persentase terbesar adalah 'USB4' yakni 'Mudah Digunakan' sebesar 96.35%. Nilai persentase terkecil adalah 'USB6' yakni 'Desain' sebesar 93.24%.

Tabel 4.14 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian *information quality*

Kode Indikator	Total Skor Kinerja	Total Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (T_{ki})
INQU1	645	705	91.49%
INQU2	653	692	94.36%
INQU3	636	694	91.64%
INQU4	664	696	95.40%
INQU5	642	692	92.77%
INQU6	639	678	94.25%
INQU7	636	669	95.07%
Total	**4515**	**4826**	**93.56%**

Tabel 4.14 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian (T_{ki}) pada variabel *information quality* adalah 93.56%. Nilai tersebut masih dibawah < 100%. Kesimpulannya adalah tingkat kinerja atau layanan yang diberikan oleh *website* PDAM Surya Sembada belum memenuhi kepuasan pengguna (*user*) pada variabel *information quality*. Nilai persentase terbesar adalah 'INQU4' yakni 'Informasi Relevan' sebesar 95.40%. Nilai persentase terkecil adalah 'INQU1' yakni 'Informasi Akurat' sebesar 91.49%.

Tabel 4.15 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian *service interaction*

Kode Indikator	Total Skor Kinerja	Total Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (T_{ki})
SEIN1	584	623	93.74%
SEIN2	659	693	95.09%
SEIN3	660	703	93.88%
SEIN4	627	655	95.73%
SEIN5	622	642	96.88%
SEIN6	627	674	93.03%
SEIN7	637	678	93.95%
Total	**4416**	**4668**	**94.60%**

Tabel 4.15 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian ($\boldsymbol{T_{ki}}$) pada variabel *service interaction* adalah 94.60%. Nilai tersebut masih dibawah < 100%. Kesimpulannya adalah tingkat kinerja atau layanan yang diberikan oleh *website* PDAM Surya Sembada belum memenuhi kepuasan pengguna (*user*) pada variabel *service interaction*. Nilai persentase terbesar adalah 'SEIN5' yakni 'Komunitas' sebesar 96.88%. Nilai persentase terkecil adalah 'SEIN6' yakni 'Kemudahan Berkomunikasi' sebesar 93.03%.

4.4 Analisis Tingkat Kesenjangan

Berikut adalah tabel hasil perhitungan tingkat kesenjangan meliputi tiga variabel utama dalam tingkat kinerja dan kepentingan pada metode yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil perhitungan tingkat kesenjangan

Kode Indikator	Mean Kinerja (X_i)	Mean Kepentingan (Y_i)	Nilai Kesenjangan
USB1	3.275	3.435	-0.16
USB2	3.28	3.45	-0.17
USB3	2.735	2.87	-0.135
USB4	3.295	3.42	-0.125
USB5	2.85	3.005	-0.155
USB6	3.035	3.255	-0.22
USB7	3.26	3.43	-0.17
USB8	3.2	3.345	-0.145
INQU1	3.225	3.525	-0.3
INQU2	3.265	3.46	-0.195
INQU3	3.18	3.47	-0.29
INQU4	3.32	3.48	-0.16
INQU5	3.21	3.46	-0.25
INQU6	3.195	3.39	-0.195
INQU7	3.18	3.345	-0.165
SEIN1	2.92	3.115	-0.195
SEIN2	3.295	3.465	-0.17
SEIN3	3.3	3.515	-0.215
SEIN4	3.135	3.275	-0.14
SEIN5	3.11	3.21	-0.1
SEIN6	3.135	3.37	-0.235
SEIN7	3.185	3.39	-0.205
Total	**3.16**	**3.35**	**-0.19**

Tabel 4.16 merupakan nilai kesenjangan tiap indikator pada tiga variabel utama meliputi tingkat kinerja dan kepentingan. Nilai kesenjangan pada indikator dari tiga variabel utama bernilai negatif. Total nilai rata-rata (*mean*) kinerja adalah 3.16. Total nilai rata-rata (*mean*) kepentingan adalah 3.35. Total nilai kesenjangan pada semua indikator adalah -0.19. Pada indikator *usability* terdapat 8 (delapan) kode indikator. Pada indikator *information quality* terdapat 7 (tujuh) kode indikator. Pada indikator *service interaction* terdapat 7 (tujuh) kode indikator.

Nilai kesenjangan terbesar pada indikator *usability* adalah 'USB6' yakni 'Desain' bernilai -0.22 dan yang terkecil adalah 'USB4' yakni 'Mudah Digunakan' bernilai -0.125. Nilai kesenjangan terbesar pada indikator *information quality* adalah 'INQU1' yakni 'Informasi Akurat' bernilai -0.3 dan yang terkecil adalah 'INQU4' yakni 'Informasi Relevan' bernilai -0.16. Nilai kesenjangan terbesar pada indikator *service interaction* adalah 'SEIN6' yakni 'Kemudahan Berkomunikasi' bernilai -0.235 dan yang terkecil adalah 'SEIN5' yakni 'Komunitas' bernilai -0.1.

4.5 Analisis Tingkat Kuadran

Berikut adalah tabel hasil perhitungan tingkat kuadran pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya meliputi total skor kinerja, total skor kepentingan, nilai rata-rata kinerja, dan nilai rata-rata kepentingan pada setiap indikator oleh Tabel 4.29.

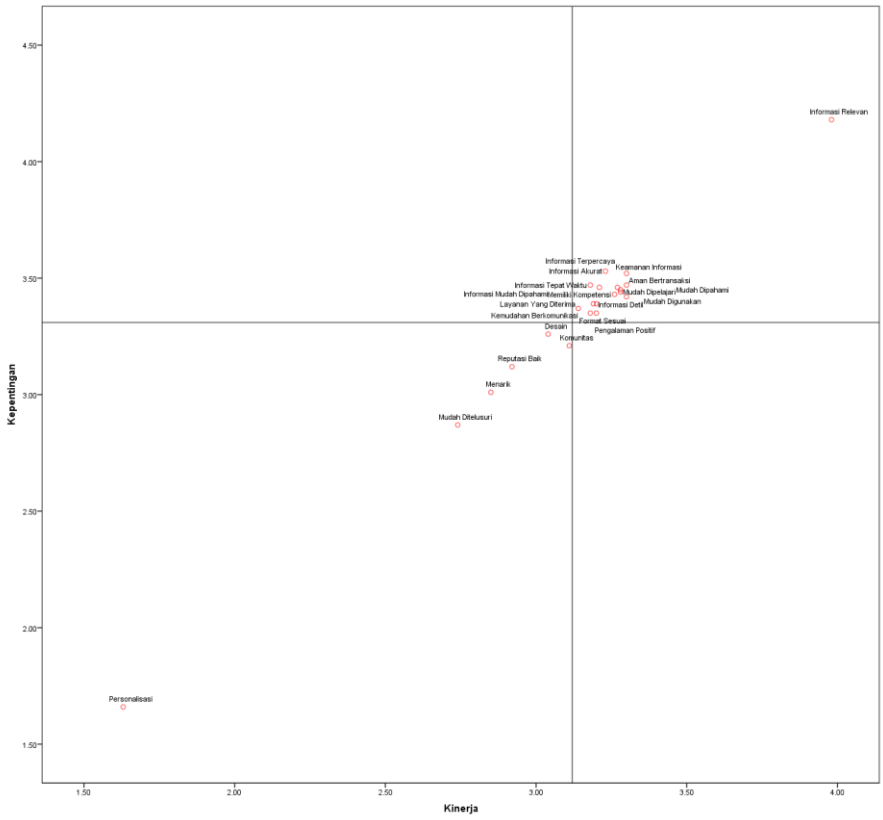
Tabel 4.17 Hasil perhitungan tingkat kuadran

Kode Indikator	Total Skor Kinerja	Nilai Rata-rata Kinerja	Total Skor Kepentingan	Nilai Rata-rata Kepentingan
USB1	655	3.28	687	3.44
USB2	656	3.28	690	3.45
USB3	547	2.74	574	2.87
USB4	659	3.30	684	3.42
USB5	570	2.85	601	3.01
USB6	607	3.04	651	3.26
USB7	652	3.26	686	3.43
USB8	640	3.20	669	3.35
INQU1	645	3.23	705	3.53
INQU2	653	3.27	692	3.46
INQU3	636	3.18	694	3.47
INQU4	664	3.98	696	4.18
INQU5	642	3.21	692	3.46
INQU6	639	3.20	678	3.39
INQU7	636	3.18	669	3.35
SEIN1	584	2.92	623	3.12
SEIN2	659	3.30	693	3.47
SEIN3	660	3.30	703	3.52
SEIN4	627	1.63	655	1.66
SEIN5	622	3.11	642	3.21
SEIN6	627	3.14	674	3.37
SEIN7	637	3.19	678	3.39
Total	**13917**	**3.12**	**14736**	**3.31**

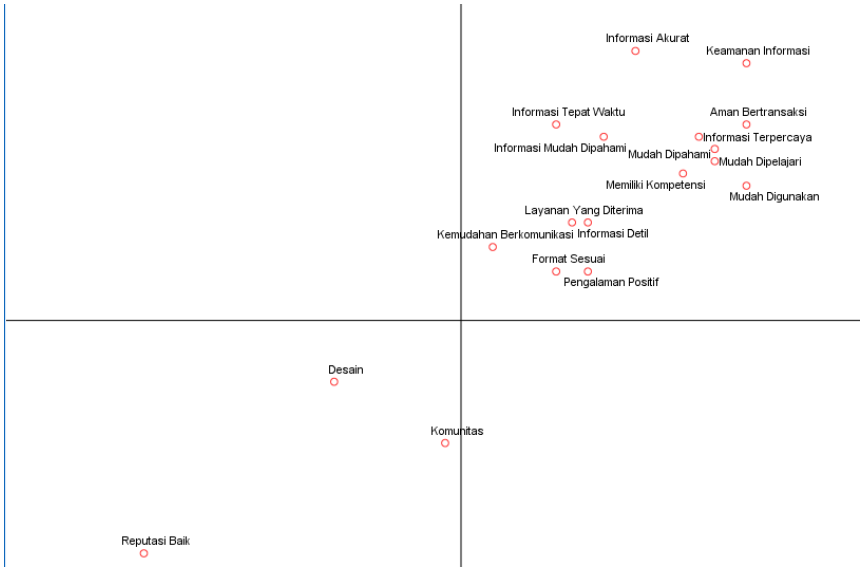
Tabel 4.17 adalah nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan kepentingan yang akan digunakan untuk pembentukan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap indikator. Nilai total rata-rata pada tingkat kinerja digunakan untuk sumbu horizontal dan nilai total rata-rata tingkat kepentingan digunakan untuk sumbu vertikal pada kuadran IPA. Hasil penyebaran kuadran IPA dapat dilihat pada Tabel 4.30. Hasil grafis kuadran IPA tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1.

Tabel 4.18 Penyebaran kuadran IPA

Kuadran	Kode Indikator	Nama Indikator
Concentrate here	-	-
Low priority	USB3	Mudah ditelusuri
	USB5	Menarik
	USB6	Desain
	SEIN1	Reputasi
	SEIN4	Personalisasi
	SEIN5	Komunitas
Keep up the good work	USB1	Mudah dipelajari
	USB2	Mudah dipahami
	USB4	Mudah digunakan
	USB7	Memiliki kompetensi
	USB8	Pengalaman positif
	INQU1	Informasi akurat
	INQU2	Informasi terpercaya
	INQU3	Informasi tepat waktu
	INQU4	Informasi relevan
	INQU5	Informasi mudah dipahami
	INQU6	Informasi detil
	INQU7	Format sesuai
	SEIN2	Aman bertransaksi
	SEIN3	Keamanan informasi
	SEIN6	Kemudahan berkomunikasi
	SEIN7	Layanan yang diterima
Possible overkill	-	-



Gambar 1.1 Hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)



Gambar 4.2 Hasil perbesaran kuadran *website* PDAM Surya Sembada Surabaya

Label dalam kuadran IPA pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 merupakan indikator dari tiga area variabel utama. Pada kuadran bagian kiri atas yakni '*concentrate here'* indikator yang termasuk dalam kuadran tersebut adalah kode indikator 'SEIN6' dengan nama indikator 'kemudahan berkomunikasi'.

Pada kuadran bagian kiri bawah yakni *'low priority'* indikator yang termasuk dalam kuadran tersebut ada 6 (enam) indikator antara lain kode indikator 'USB3' bernama 'mudah ditelusuri', kode indikator 'USB5' bernama 'menarik', kode indikator 'SEIN1' bernama 'reputasi baik', kode indikator 'USB6' bernama 'desain', kode indikator 'SEIN5' bernama 'komunitas', dan kode indikator 'SEIN4' bernama 'personalisasi'.

Pada kuadran bagian kanan bawah yakni '*possible overkill*' indikator yang termasuk dalam kuadran tersebut adalah kode indikator 'USB8' dengan nama indikator 'pengalaman positif'. Pada kuadran bagian kanan atas yakni '*keep up the good work'* indikator yang termasuk dalam kuadran tersebut ada 14 (empat belas) indikator antara lain kode indikator 'USB1' bernama 'mudah dipelajari', kode indikator 'USB2' bernama 'mudah dipahami', kode indikator 'USB4' bernama 'mudah digunakan', kode indikator 'USB7' bernama 'memiliki kompetensi', kode indikator 'INQU1' bernama 'informasi akurat', kode indikator 'INQU2' bernama 'informasi terpercaya', kode indikator 'INQU3' bernama 'informasi tepat waktu', kode indikator 'INQU4' bernama 'informasi relevan', kode indikator 'INQU5' bernama 'informasi mudah dipahami', kode indikator 'INQU6' bernama 'informasi detil', kode indikator 'INQU7' bernama 'format sesuai', kode indikator 'SEIN2' bernama 'aman bertransaksi', kode indikator 'SEIN3' bernama 'keamanan informasi', dan kode indikator 'SEIN7' bernama 'layanan yang diterima'.