

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

Berdasarkan analisis SEM menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk kepuasan dalam penggunaan aplikasi *E-Patient* dibentuk melalui kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi dari aplikasi *E-Patient*. Dimana pengguna aplikasi *E-Patient* akan merasa puas jika merasa mendapatkan kualitas layanan dari aplikasi *E-Patient* yang akan mempermudah keinginan pasien. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas layanan yang di pengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi dari aplikasi *E-Patient* merupakan faktor yang penting dalam membentuk kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi *E-Patient*.

B Keterbatasan Penelitian

Studi ini juga memiliki keterbatasan dalam penyajian kuesioner yang memungkinkan adanya kesalahan pengisian pada kolom. Hal ini menyebabkan ada beberapa kuesioner yang tidak digunakan karena pengisian yang tidak lengkap atau pengisian salah. Keterbatasan lain adalah sebagian kuesioner ada yang tidak dikembalikan hal ini dikarenakan ada sebagian kuesioner yang disebar yang menyebabkan kesulitan bagi peneliti untuk mengontrol kuesioner yang telah tersebar. Studi kedepan perlu dilakukan proses proses penyebaran kuesioner yang lebih baik.

C Saran

1. Bagi Peneliti Lanjutan

Studi ini mampu membentuk model alternatif dalam membentuk kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi *E-Patient*. Berdasarkan keterbatasan dari studi ini maka peneliti dapat memberi saran untuk studi kedepan diharapkan dapat menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner menggunakan teknik *interview* untuk menghindari tidak kembalinya kuesioner. Studi kedepan juga diharapkan menambah variabel pembentuk kepuasan dalam menggunakan aplikasi *E-Patient* supaya dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti selanjutnya

2. Rekomendasi pada Rumah Sakit

Berdasarkan keterbatasan dari studi ini peneliti dapat memberi rekomendasi kepada rumah sakit untuk memperbaiki sistem supaya semua fitur yang tersedia pada aplikasi dapat dimanfaatkan. Aplikasi *E-Patient* diharapkan juga menampilkan perkiraan biaya untuk pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien sehingga pasien dapat memperkirakan pengeluaranya. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien maka, rumah sakit perlu penambahan fitur untuk memberi kabar berita tentang isu-isu terkini tentang kesehatan dengan harapan pasien lebih preventif dalam menjaga kesehatanya. Perlu juga menambahkan fitur navigasi supaya individu yang akan menggunakan aplikasi mudah untuk mengoperasikan aplikasi *E-Patient*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, H., Nilashi, M., & Ibrahim, O. (2015). Organizational decision to adopt hospital information system: An empirical investigation in the case of Malaysian public hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, Vol 84. No. 3, pp 166–188.
- Banker, R. D., Robert J, K., & Morey, R. C. (1990). A STUDY OF THE POSITRAN by. *Journal of Management Information Systems*, Vol 7. No. 2, pp 29–54.
- Cohen, J. F., Coleman, E., & Kangethe, M. J. (2016). An importance-performance analysis of hospital information system attributes: A nurses' perspective. *International Journal of Medical Informatics*, Vol 86, pp 82–90.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success. *Journal of Management Information Systems*, Vol 19. No. 4, pp 9–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends® in Information Systems*, Vol 2. No 1, pp 1-116
- G. Torkzadeh and W. J. Doll. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega. IJMS*, Vol 27. No. 3, pp 327– 339
- Goode, S., Hoehle, H., Vankatesh, V., dan Brown, S. A., 2017. User Compensation As A Data Breach Recovery Action: An Investigation Of The Sony PlayStation Network Breach. *Mis Quarterly: Research Article*, Vol 41. No. 3, pp 703-727.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, Vol 19. No. 3, pp 207–228.
- Hair, Jr. F. J., Black, C. W., Babin, J. B., Aderson, E. R., 2010. Multivariate Data Analysis. *Pearson Prentice Hall*, Chap. 1
- Hariana, E., Yoki Sanjaya, G., Ristya Rahmanti, A., Murtiningsih, B., & Nugroho, E. (2013). Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Di Diy. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, pp428-434 Eds Des.
- Helia, V. N., Asri, V. I., Kusrini, E., & Miranda, S. (2018). Modified technology acceptance model for hospital information system evaluation – a case study. *MATEC Web of Conferences*, Vol 154, pp 1–5.
- Hu, H. J. P., Brown S. A., Thong, J. Y. L., Chan F. K. Y., dan Tam, Y. K., 2009. Determinants of Service Quality and Continuance Intention of Online

- Services: The Case of eTax. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol 60, No. 2 pp 292-306.
- Kaura, V., Durga Prasad, C. S., & Sharma, S. (2015). International Journal of Bank Marketing Article information. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 33. No. 4, pp 404–422.
- Kotler, P., & Gertner, D. (2002). Country as brand, product, and beyond: A place marketing and brand management perspective. *Journal of Brand Management*, Vol 9. No. 4, pp 249–261.
- Kuo, K. M., Liu, C. F., Talley, P. C., & Pan, S. Y. (2018). Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *Journal of Healthcare Engineering*, Vol 1, pp 1–14.
- Liu, D., dan Guo, X., 2018. Exploring gender differences in acceptance of mobile computing devices among college students. *Information Systems and e-Business Management*, Vol 15, No. 1, pp 197-223.
- Lin, H. (2017). Nurses' Satisfaction With Using Nursing Information Systems From Technology Acceptance Model and Information Systems Success Model Perspectives- A Reductionist Approach. *Article in CIN Computers Informatics Nursing*, Eds. February.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 1, pp 1–9.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *New York: McGraw-Hill Irwin*, Vol 41, No. 3, pp 703-727
- Ozer, A., Argan, T. M., dan Argan, M., 2013. The effect of mobile service quality dimensions on customer satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp 428-438.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, Vol 58. No. 1, pp 111–124.
- Sedera, D., & Gable, G. (2004). A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model. *Proceedings of the Twenty-Fifth Americas International Conference on Information Systems, Washington, DC, 12-15 December, 2004.*, pp 449–464.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Alfabeta : Bandung
- Swanson, B., 1997. Maintaining IS quality. *Information and Software Technology*

Vol 39, pp 845–850

- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Xie, C., Yang, P., & Yang, Y. (2018). Open Knowledge Accessing Method in IoT-Based Hospital Information System for Medical Record Enrichment. *Journal of IEEE Access*, Vol 6, pp 15202–15211.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Surat permohonan

SURAT PERMOHONAN



Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubung dengan adanya penelitian tugas akhir yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta dengan judul “**Evaluasi Tingkat Kepuasan Penggunaan *E-Patient* (*Studi Empiris* pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta)**” maka, saya harap kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan untuk penyusunan ttugas akhir.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Hormat saya

Andri Eko Saputro

Lampiran 2. Inform consent

SURAT PERNYAATAN RESPONDEN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan ketersediaan untuk ikut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa program studi Ilmu Kesehatan Surakarta yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (*Studi empiris* PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)”

Tandatangan saya menunjukan bahwa saya diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Surakarta, 2019

Responden

()

Lampiran 3. Identitas responden

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada lembar jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara/ saudari:

Nama Responden :

- | | | | |
|-------------------|---|---|---|
| Jenis Kelamin | : | ☐ Laki-laki | ☐ Perempuan |
| Status Anda | : | ☐ Pasien | ☐ Mewakili Pasien |
| Status Pendidikan | : | ☐ SD | ☐ Akademi/ Diploma |
| | | ☐ SMP | ☐ Sarjana |
| | | ☐ SMA | |
| Status Pekerjaan | : | ☐ PNS | ☐ Pelajar/ Mahasiswa |
| | | ☐ Pegawai Swasta | ☐ Pedagang |
| | | ☐ Petani | ☐ Lain-lain |

Dengan ini saya menyetujui mengisi kuesioner secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 2019

(.....)

Lampiran 4. Petunjuk pengisian dan pertanyaan kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda Check (✓) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai. Jawablah pertanyaan dengan jujur pada kolom yang disediakan, jika anda :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN KUESIONER

1. Kepuasan

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	<i>E-patient</i> mempermudah proses pendaftaran pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Fitur yang tersedia pada aplikasi <i>E-patient</i> sesuai kebutuhan yang di harapkan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	<i>E-patient</i> mengurangi waktu tunggu pasien.	☐	☐	☐	☐	☐

2. Kualitas Layanan

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	<i>E-patient</i> mempunyai respon yang cepat terhadap permintaan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Aplikasi <i>e-patient</i> memberikan informasi yang tepat sesuai dengan permintaan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Fitur yang tersedia dalam aplikasi <i>e-patient</i> sesuai dengan kebutuhan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Layanan aplikasi memperhatikan kepentingan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐

3. Kualitas sistem

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi e-Patient mudah untuk digunakan.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Terdapat menu pilihan dalam aplikasi e-Patient yang sesuai dengan kebutuhan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Aplikasi e-Patient memberikan hasil yang sesuai dengan pemesanan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Aplikasi e-Patient mudah untuk dipelajari oleh individu yang baru menggunakan.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Semua fitur yang tersedia dalam aplikasi e-Patient bermanfaat bagi pengguna.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Aplikasi e-Patient menggunakan teknologi tinggi untuk membantu proses pengobatan pasien	☐	☐	☐	☐	☐
7	Aplikasi e-Patient dapat digunakan di semua handphone android.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Aplikasi e-Patient dapat merespon dengan cepat terhadap permintaan pasien.	☐	☐	☐	☐	☐

4. Kualitas informasi

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Informasi yang tersedia dalam aplikasi e-pasien berguna bagi pengguna.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Aplikasi e-Patient yang digunakan memberikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Informasi yang tersedia mudah dimengerti	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Informasi yang disajikan cukup lengkap.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Selalu memberikan informasi yang terbaru (up to date)	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Informasi yang diberikan bermanfaat.	☐	☐	☐	☐	☐

Lampiran 5. Tabulasi data kuesioner penelitian

TABULASI DATA PENELITIAN				
NO RESPONDEN	JK	STATUS RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	STATUS PEKERJAAN
1	P	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
2	L	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
3	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
4	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
5	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
6	L	PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
7	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
8	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
9	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
10	P	PASIEN	LAIN-LAIN	KARYAWAN SWASTA
11	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	KARYAWAN SWASTA
12	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
13	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
14	L	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
15	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
16	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
17	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
18	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
19	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	KARYAWAN SWASTA
20	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
21	P	PASIEN	SMA	LAIN-LAIN
22	P	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
23	L	PASIEN	SARJANA	PNS
24	P	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
25	P	MEWAKILI PASIEN	LAIN-LAIN	LAIN-LAIN
26	P	PASIEN	DIPLOMA	KARYAWAN SWASTA
27	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
28	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
29	P	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
30	P	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
31	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
32	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
33	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
34	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
35	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
36	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
37	L	PASIEN	SMA	PNS

NO RESPONDEN	JK	STATUS RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	STATUS PEKERJAAN
38	L	PASIEN	SARJANA	PNS
39	P	PASIEN	DIPLOMA	PNS
40	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
41	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
42	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
43	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
44	L	PASIEN	LAIN-LAIN	PELAJAR/MAHASISWA
45	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
46	P	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
47	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
48	P	PASIEN	SARJANA	PNS
49	L	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
50	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
51	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
52	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
53	P	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
54	L	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
55	L	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
56	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
57	P	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
58	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	KARYAWAN SWASTA
59	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
60	P	PASIEN	LAIN-LAIN	LAIN-LAIN
61	P	PASIEN	SARJANA	PNS
62	P	PASIEN	DIPLOMA	KARYAWAN SWASTA
63	P	PASIEN	SMA	LAIN-LAIN
64	L	PASIEN	SARJANA	PNS
65	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
66	L	PASIEN	DIPLOMA	PNS
67	P	PASIEN	LAIN-LAIN	PELAJAR/MAHASISWA
68	P	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
69	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
70	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
71	P	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
72	P	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
73	P	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
74	P	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
75	P	PASIEN	LAIN-LAIN	PELAJAR/MAHASISWA
76	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA

NO RESPONDEN	JK	STATUS RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	STATUS PEKERJAAN
77	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
78	P	PASIEN	SARJANA	PNS
79	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
80	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
81	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
82	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
83	L	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
84	L	MEWAKILI PASIEN	LAIN-LAIN	PELAJAR/MAHASISWA
85	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
86	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
87	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
88	P	PASIEN	LAIN-LAIN	LAIN-LAIN
89	L	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
90	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
91	P	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
92	L	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
93	L	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
94	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
95	P	PASIEN	SMA	KARYAWAN SWASTA
96	L	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
97	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
98	L	PASIEN	LAIN-LAIN	PNS
99	L	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
100	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
101	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
102	P	PASIEN	SMA	LAIN-LAIN
103	P	PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
104	L	PASIEN	SARJANA	PNS
105	P	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
106	P	MEWAKILI PASIEN	LAIN-LAIN	LAIN-LAIN
107	P	PASIEN	DIPLOMA	KARYAWAN SWASTA
108	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
109	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
110	P	PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
111	P	PASIEN	SARJANA	LAIN-LAIN
112	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
113	P	MEWAKILI PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
114	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	PELAJAR/MAHASISWA
115	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA

NO RESPONDEN	JK	STATUS RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	STATUS PEKERJAAN
116	P	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
117	P	MEWAKILI PASIEN	DIPLOMA	LAIN-LAIN
118	L	PASIEN	SMA	PNS
119	L	PASIEN	SARJANA	PNS
120	P	PASIEN	DIPLOMA	PNS
121	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
122	L	PASIEN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA
123	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
124	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	KARYAWAN SWASTA
125	L	PASIEN	LAIN-LAIN	PELAJAR/MAHASISWA
126	L	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
127	P	PASIEN	SARJANA	PELAJAR/MAHASISWA
128	P	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS
129	P	PASIEN	SARJANA	PNS
130	L	MEWAKILI PASIEN	SARJANA	PNS

TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

NO RESPONDEN	KEPUASAN			KUALITAS LAYANAN				KUALITAS SISTEM								KUALITAS INFORMASI							
	K 1	K 2	K 3	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	KS 7	KS 8	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	KI 8
1	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
25	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

NO RESPONDEN	KEPUASAN			KUALITAS LAYAYAN				KUALITAS SISTEM								KUALITAS INFORMASI							
	K 1	K 2	K 3	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	KS 7	KS 8	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	KI 8
28	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
45	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
55	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3

[illegible]

NO RESPONDEN	KEPUASAN			KUALITAS LAYANAN				KUALITAS SISTEM								KUALITAS INFORMASI							
	K 1	K 2	K 3	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	KS 7	KS 8	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	KI 8
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
94	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
96	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
97	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
100	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	3
102	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4
103	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5
104	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	3	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5
106	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5
107	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3
108	3	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4
109	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4
111	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5
112	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3
113	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3

NO RESPONDEN	KEPUASAN			KUALITAS LAYANAN				KUALITAS SISTEM								KUALITAS INFORMASI							
	K 1	K 2	K 3	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 6	KS 7	KS 8	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KI 6	KI 7	KI 8
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	3	4
115	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
116	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
118	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4
119	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3
120	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4
121	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3
122	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3
123	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5
124	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
125	4	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3
126	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4
127	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
128	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
129	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4
130	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4

Lampiran 6. Analisis Deskriptif

ANALISIS DESKRIPTIF

Statistics

		JENIS KELAMIN	STATUS RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	36	36,0	36,0	36,0
	PEREMPUAN	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

STATUS RESPONDEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PASIEN	59	59,0	59,0	59,0
	MEWAKILI PASIEN	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAIN-LAIN	9	9,0	9,0	9,0
	SMA	32	32,0	32,0	41,0
	DIPLOMA	19	19,0	19,0	60,0
	SARJANA	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAIN-LAIN	18	18,0	18,0	18,0
	PELAJAR/MAHASISWA	49	49,0	49,0	67,0
	PEKERJA SWASTA	19	19,0	19,0	86,0
	PNS	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequency Table

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	20	20,0	20,0	20,0
Valid 4	58	58,0	58,0	78,0
5	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	26	26,0	26,0	26,0
Valid 4	58	58,0	58,0	84,0
5	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	30	30,0	30,0	30,0
Valid 4	44	44,0	44,0	74,0
5	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	45	45,0	45,0	45,0
Valid 4	28	28,0	28,0	73,0
5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	60	60,0	60,0	60,0
Valid 4	17	17,0	17,0	77,0
5	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	39	39,0	39,0	39,0
4	34	34,0	34,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	40	40,0	40,0	40,0
4	33	33,0	33,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	58	58,0	58,0	58,0
4	20	20,0	20,0	78,0
Valid 5	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	69	69,0	69,0	69,0
4	13	13,0	13,0	82,0
Valid 5	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	62	62,0	62,0	62,0
4	16	16,0	16,0	78,0
Valid 5	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	73	73,0	73,0	73,0
4	13	13,0	13,0	86,0
Valid 5	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	65	65,0	65,0	65,0
4	21	21,0	21,0	86,0
Valid 5	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	58	58,0	58,0	58,0
4	21	21,0	21,0	79,0
Valid 5	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	61	61,0	61,0	61,0
4	21	21,0	21,0	82,0
Valid 5	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KS8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	62	62,0	62,0	62,0
4	20	20,0	20,0	82,0
Valid 5	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KI1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	24	24,0	24,0	24,0
4	53	53,0	53,0	77,0
Valid 5	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	17	17,0	17,0	17,0
4	60	60,0	60,0	77,0
Valid 5	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	27	27,0	27,0	27,0
4	46	46,0	46,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	23	23,0	23,0	23,0
4	50	50,0	50,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	25	25,0	25,0	25,0
4	48	48,0	48,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	23	23,0	23,0	23,0
4	50	50,0	50,0	73,0
Valid 5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	20	20,0	20,0	20,0
4	50	50,0	50,0	70,0
Valid 5	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	28	28,0	28,0	28,0
4	42	42,0	42,0	70,0
Valid 5	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7. Uji Validitas

HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,818
Approx. Chi-Square		2695,962
Bartlett's Test of Sphericity	df	253
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
K1	1,000	,694
K2	1,000	,715
K3	1,000	,781
KL1	1,000	,810
KL2	1,000	,805
KL3	1,000	,866
KL4	1,000	,692
KS1	1,000	,822
KS2	1,000	,728
KS3	1,000	,836
KS4	1,000	,757
KS5	1,000	,672
KS6	1,000	,704
KS7	1,000	,798
KS8	1,000	,806
KI1	1,000	,734
KI2	1,000	,673
KI3	1,000	,733
KI4	1,000	,698
KI5	1,000	,637
KI6	1,000	,693
KI7	1,000	,694
KI8	1,000	,776

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	9,016	39,199	39,199	9,016	39,199	39,199	7,353
2	3,584	15,581	54,780	3,584	15,581	54,780	6,988
3	2,799	12,171	66,952	2,799	12,171	66,952	3,806
4	1,728	7,512	74,463	1,728	7,512	74,463	3,739
5	,801	3,481	77,944				
6	,650	2,825	80,769				
7	,565	2,457	83,226				
8	,521	2,265	85,491				
9	,442	1,921	87,412				
10	,377	1,637	89,050				
11	,371	1,611	90,661				
12	,351	1,527	92,188				
13	,330	1,436	93,624				
14	,293	1,276	94,900				
15	,222	,967	95,867				
16	,195	,849	96,716				
17	,178	,776	97,492				
18	,151	,656	98,148				
19	,126	,546	98,694				
20	,111	,484	99,178				
21	,082	,357	99,535				
22	,056	,245	99,780				
23	,051	,220	100,000				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
K1				,690
K2				,712
K3				,724
KL1			,812	
KL2			,833	
KL3			,814	
KL4			,754	
KS1	,757			
KS2	,710			
KS3	,783			
KS4	,708	-,502		
KS5	,660			
KS6	,719			
KS7	,744			
KS8	,752			
KI1	,715			
KI2	,650			
KI3	,669	,513		
KI4	,656			
KI5	,655			
KI6	,669			
KI7	,622	,535		
KI8	,727			

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 4 components extracted.

Pattern Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
K1				,827
K2				,840
K3				,865
KL1			,896	
KL2			,893	
KL3			,907	
KL4			,822	
KS1	,900			
KS2	,845			
KS3	,898			
KS4	,876			
KS5	,841			
KS6	,820			
KS7	,880			
KS8	,891			
KI1		,757		
KI2		,828		
KI3		,863		
KI4		,844		
KI5		,773		
KI6		,839		
KI7		,855		
KI8		,864		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Correlation Matrix

Component	1	2	3	4
1	1,000	,385	,229	,309
2	,385	1,000	,214	,374
3	,229	,214	1,000	,164
4	,309	,374	,164	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

Lampiran 8. Uji Reabilitas

HASIL UJI REABILITAS KUESIONER

DALAM VARIABEL KEPUASAN (K)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
K1	4,03	,693	130
K2	3,93	,706	130
K3	3,95	,756	130

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,92	3,380	1,839	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	7,88	1,746	,631	,423	,774
K2	7,98	1,721	,626	,414	,778
K3	7,96	1,464	,735	,541	,663

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,812	,811	3

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (KL)

Reliability

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KL1	3,89	,838	130
KL2	3,79	,878	130
KL3	3,88	,813	130
KL4	3,95	,819	130

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,52	8,732	2,955	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	11,62	4,996	,810	,696	,869
KL2	11,72	4,915	,783	,619	,879
KL3	11,63	4,979	,852	,740	,854
KL4	11,57	5,379	,706	,508	,905

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,905	,906	4

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

VARIABEL KUALITAS SISTEM (KS)

Reliability

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KS1	3,69	,796	130
KS2	3,65	,825	130
KS3	3,65	,842	130
KS4	3,54	,799	130
KS5	3,54	,769	130
KS6	3,69	,805	130
KS7	3,68	,807	130
KS8	3,65	,823	130

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	25,41	24,274	,875	,797	,946
KS2	25,45	24,560	,798	,694	,951
KS3	25,45	23,846	,877	,831	,945
KS4	25,56	24,605	,823	,759	,949
KS5	25,56	25,302	,759	,749	,953
KS6	25,41	24,786	,789	,668	,951
KS7	25,42	24,338	,851	,777	,947
KS8	25,45	24,109	,863	,867	,946

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,10	31,765	5,636	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,955	,955	8

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

VARIABEL KUALITAS INFORMASI (KI)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KI1	4,02	,726	130
KI2	4,08	,678	130
KI3	4,02	,762	130
KI4	3,99	,742	130
KI5	4,00	,757	130
KI6	4,03	,736	130
KI7	4,08	,733	130
KI8	3,93	,759	130

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KI1	28,13	18,719	,787	,674	,929
KI2	28,07	19,212	,760	,609	,931
KI3	28,12	18,357	,804	,702	,927
KI4	28,15	18,658	,777	,699	,929
KI5	28,15	18,792	,734	,649	,932
KI6	28,12	18,754	,767	,632	,930
KI7	28,07	18,778	,768	,602	,930
KI8	28,22	18,201	,835	,741	,925

Scale Statistics

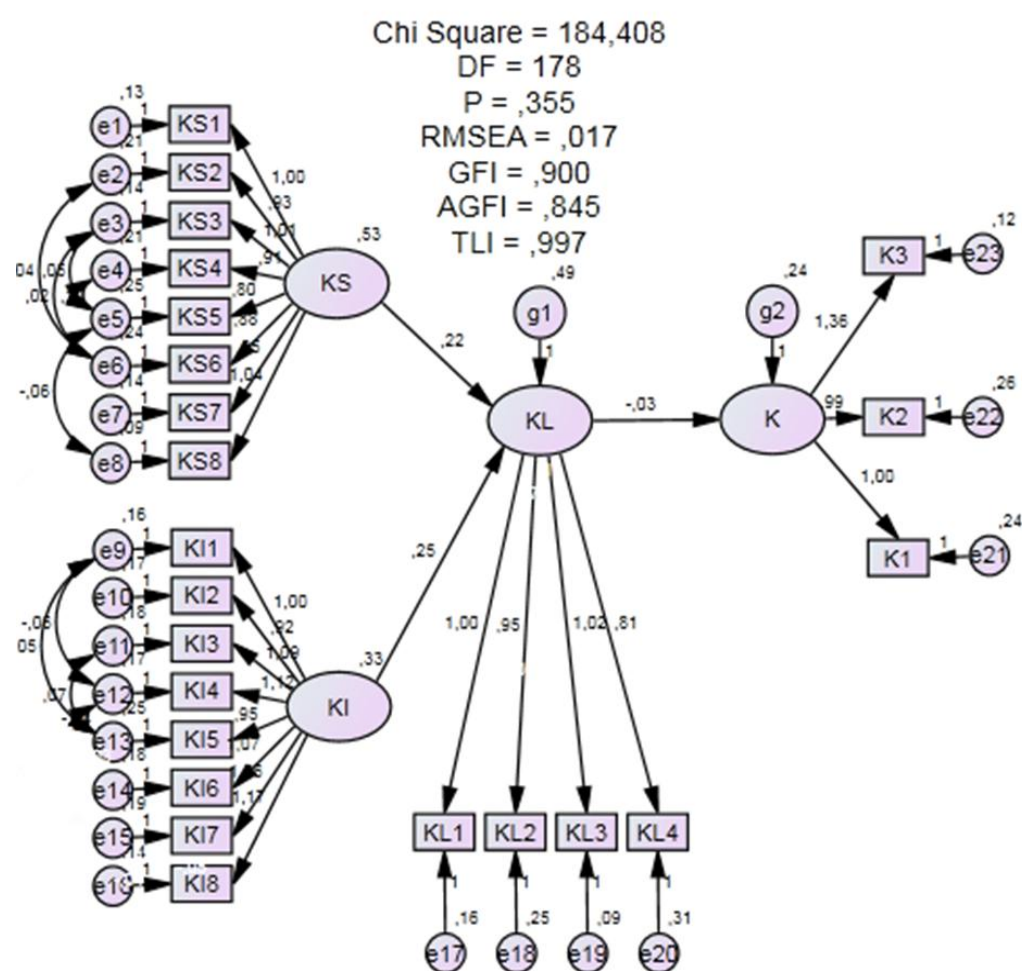
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32,15	24,188	4,918	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,938	,938	8

Lampiran 9. Uji SEM

MODEL STRUKTURAL



Analysis Summary

Date and Time

Date: 29 Mei 2019

Time: 11:13:11

Title

Sem mas andri (modification): 29 Mei 2019 11:13

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 130

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

KS1

KS2

KS3

KS4

KS5

KS6

KS7

KS8

KI1

KI2

KI3

KI4

KI5

KI6

KI7

KI8

KL1

KL2

KL3

KL4

K1

K2

K3

Unobserved, endogenous variables

KL

K

Unobserved, exogenous variables

e1

KS

e2

e3

e4

e5

e6

e7

e8

e9
 KI
 e10
 e11
 e12
 e13
 e14
 e15
 e16
 e17
 e18
 e19
 e20
 e21
 e22
 e23
 g1
 g2

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 52
 Number of observed variables: 23
 Number of unobserved variables: 29
 Number of exogenous variables: 27
 Number of endogenous variables: 25

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	29	0	0	0	0	29
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	22	49	27	0	0	98
Total	51	49	27	0	0	127

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
K3	3,000	5,000	,076	,354	-1,234	-2,872
K2	3,000	5,000	,097	,454	-,981	-2,283
K1	3,000	5,000	-,040	-,187	-,900	-2,094
KL4	3,000	5,000	,099	,462	-1,493	-3,474
KL3	3,000	5,000	,213	,992	-1,445	-3,364
KL2	3,000	5,000	,415	1,933	-1,565	-3,643
KL1	3,000	5,000	,204	,949	-1,534	-3,571
KI8	3,000	5,000	,115	,537	-1,246	-2,899
KI7	3,000	5,000	-,119	-,556	-1,118	-2,601
KI6	3,000	5,000	-,048	-,223	-1,139	-2,651

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KI5	3,000	5,000	,000	,000	-1,243	-2,893
KI4	3,000	5,000	,012	,057	-1,169	-2,720
KI3	3,000	5,000	-,038	-,179	-1,264	-2,943
KI2	3,000	5,000	-,093	-,434	-,812	-1,890
KI1	3,000	5,000	-,023	-,108	-1,087	-2,530
KS8	3,000	5,000	,714	3,323	-1,144	-2,661
KS7	3,000	5,000	,630	2,934	-1,173	-2,731
KS6	3,000	5,000	,611	2,845	-1,185	-2,757
KS5	3,000	5,000	1,000	4,653	-,579	-1,347
KS4	3,000	5,000	1,019	4,744	-,656	-1,528
KS3	3,000	5,000	,722	3,359	-1,195	-2,782
KS2	3,000	5,000	,734	3,416	-1,126	-2,622
KS1	3,000	5,000	,605	2,817	-1,156	-2,690
Multivariate					2,252	2,784

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
110	70,180	,000	,000
108	67,919	,000	,000
118	65,708	,000	,000
111	63,191	,000	,000
105	62,880	,000	,000
103	62,606	,000	,000
3	62,383	,000	,000
120	60,998	,000	,000
114	59,355	,000	,000
127	59,258	,000	,000
121	58,931	,000	,000
122	55,963	,000	,000
123	55,890	,000	,000
125	55,107	,000	,000
106	54,981	,000	,000
112	52,657	,000	,000
126	51,777	,001	,000
113	49,573	,001	,000
119	48,971	,001	,000
32	47,204	,002	,000
130	45,294	,004	,000
102	44,468	,005	,000
45	43,959	,005	,000
107	43,645	,006	,000
4	43,250	,006	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
29	42,278	,008	,000
101	40,722	,013	,000
115	40,128	,015	,000
46	34,677	,056	,000
129	33,347	,075	,000
128	32,087	,098	,000
124	30,668	,131	,000
25	29,971	,150	,001
117	29,271	,171	,006
104	27,489	,236	,211
15	27,063	,253	,298
96	26,010	,300	,684
11	24,598	,371	,976
23	24,352	,385	,982
43	24,352	,385	,972
54	24,352	,385	,958
99	24,341	,385	,940
49	22,917	,466	,999
72	22,554	,487	1,000
39	22,479	,491	1,000
75	22,479	,491	,999
28	22,454	,493	,999
58	21,670	,540	1,000
83	21,670	,540	1,000
59	21,554	,547	1,000
116	21,168	,571	1,000
16	21,033	,579	1,000
36	21,033	,579	1,000
21	20,134	,634	1,000
41	20,134	,634	1,000
52	20,134	,634	1,000
77	20,134	,634	1,000
19	19,180	,691	1,000
79	18,839	,711	1,000
60	17,023	,808	1,000
85	17,023	,808	1,000
48	16,874	,815	1,000
109	16,858	,816	1,000
95	15,594	,872	1,000
30	14,902	,898	1,000
84	14,888	,899	1,000
10	13,691	,935	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
31	13,691	,935	1,000
70	13,691	,935	1,000
13	13,357	,944	1,000
34	13,357	,944	1,000
98	13,357	,944	1,000
80	13,111	,950	1,000
1	12,981	,952	1,000
61	12,981	,952	1,000
86	12,981	,952	1,000
12	12,958	,953	1,000
33	12,958	,953	1,000
93	12,526	,962	1,000
63	12,284	,966	1,000
88	12,284	,966	1,000
2	12,066	,969	1,000
62	12,066	,969	1,000
87	12,066	,969	1,000
56	11,860	,973	1,000
81	11,860	,973	1,000
24	11,848	,973	1,000
44	11,848	,973	1,000
9	10,930	,984	1,000
69	10,930	,984	1,000
94	10,930	,984	1,000
55	10,037	,991	1,000
7	9,771	,993	1,000
57	9,771	,993	1,000
67	9,771	,993	1,000
82	9,771	,993	1,000
22	9,668	,993	1,000
42	9,668	,993	1,000
53	9,668	,993	1,000
78	9,668	,993	1,000

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)
Maximum Likelihood Estimates
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL <--- KS	,224	,100	2,248	,025	
KL <--- KI	,247	,118	2093	,044	
K <--- KL	,034	,016	2,125	,039	
KS1 <--- KS	1,000				
KS2 <--- KS	,930	,067	13,807	***	
KS3 <--- KS	1,013	,053	19,019	***	
KS4 <--- KS	,914	,063	14,430	***	
KS5 <--- KS	,802	,065	12,336	***	
KS6 <--- KS	,883	,069	12,812	***	
KS7 <--- KS	,948	,057	16,561	***	
KS8 <--- KS	1,035	,056	18,608	***	
KI1 <--- KI	1,000				
KI2 <--- KI	,924	,083	11,182	***	
KI3 <--- KI	1,090	,091	12,003	***	
KI4 <--- KI	1,116	,104	10,694	***	
KI5 <--- KI	,946	,084	11,245	***	
KI6 <--- KI	1,071	,085	12,533	***	
KI7 <--- KI	1,060	,081	13,124	***	
KI8 <--- KI	1,165	,088	13,288	***	
KL1 <--- KL	1,000				
KL2 <--- KL	,951	,066	14,388	***	
KL3 <--- KL	1,022	,062	16,458	***	
KL4 <--- KL	,813	,076	10,761	***	
K1 <--- K	1,000				
K2 <--- K	,992	,125	7,917	***	
K3 <--- K	1,356	,161	8,439	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KL <--- KS	,219
KL <--- KI	,189
K <--- KL	-,052
KS1 <--- KS	,898
KS2 <--- KS	,824
KS3 <--- KS	,891
KS4 <--- KS	,822
KS5 <--- KS	,756
KS6 <--- KS	,796
KS7 <--- KS	,877

	Estimate
KS8 <--- KS	,928
KI1 <--- KI	,816
KI2 <--- KI	,786
KI3 <--- KI	,823
KI4 <--- KI	,841
KI5 <--- KI	,733
KI6 <--- KI	,821
KI7 <--- KI	,808
KI8 <--- KI	,871
KL1 <--- KL	,883
KL2 <--- KL	,815
KL3 <--- KL	,928
KL4 <--- KL	,737
K1 <--- K	,708
K2 <--- K	,691
K3 <--- K	,885

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KS <--> KI	,166	,042	3,945	***	
g2 <--> KI	,126	,035	3,570	***	
g2 <--> KS	,130	,038	3,379	***	
e5 <--> e8	-,057	,014	-4,178	***	
e4 <--> e5	,098	,023	4,297	***	
e9 <--> e13	,048	,015	3,161	,002	
e11 <--> e13	,066	,021	3,078	,002	
e9 <--> e12	-,058	,014	-4,228	***	
e4 <--> e9	-,056	,017	-3,191	,001	
e5 <--> e16	,053	,014	3,689	***	
e12 <--> e16	,031	,018	1,705	,088	
e2 <--> e8	-,065	,014	-4,812	***	
e5 <--> e14	,066	,018	3,572	***	
e3 <--> e9	,024	,013	1,813	,070	
e12 <--> e13	-,036	,017	-2,092	,036	
e3 <--> e21	-,061	,016	-3,728	***	
e15 <--> e21	,060	,018	3,232	,001	
e11 <--> e14	-,054	,016	-3,322	***	
e4 <--> e14	,051	,018	2,900	,004	
e15 <--> e17	,049	,018	2,807	,005	
e3 <--> e18	-,079	,018	-4,450	***	
e13 <--> e19	,035	,018	1,993	,046	
e1 <--> e15	,021	,014	1,419	,156	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e3 <--> e15	-,048	,014	-3,314	***	
e5 <--> e9	-,027	,018	-1,489	,137	
e9 <--> g2	,083	,018	4,543	***	
e9 <--> e17	-,041	,013	-3,087	,002	
e13 <--> e18	-,024	,021	-1,183	,237	
e18 <--> e22	,127	,028	4,447	***	
e8 <--> e18	-,042	,015	-2,897	,004	
e1 <--> e9	-,030	,013	-2,257	,024	
e2 <--> e6	,044	,022	2,034	,042	
e1 <--> e13	-,044	,016	-2,797	,005	
e8 <--> e9	,025	,013	1,945	,052	
e7 <--> e22	,058	,018	3,196	,001	
e3 <--> e5	,046	,015	3,055	,002	
e2 <--> e21	-,070	,020	-3,549	***	
e18 <--> e23	,073	,025	2,941	,003	
e5 <--> e10	-,036	,018	-2,006	,045	
e6 <--> e14	,040	,017	2,325	,020	
e3 <--> e12	-,044	,013	-3,440	***	
e3 <--> e6	,017	,014	1,237	,216	
e3 <--> e19	-,033	,013	-2,532	,011	
e4 <--> e10	,024	,016	1,463	,144	
e7 <--> e15	-,037	,014	-2,648	,008	
e7 <--> e20	-,049	,020	-2,440	,015	
e9 <--> e23	-,048	,018	-2,678	,007	
e2 <--> e11	-,046	,018	-2,583	,010	
e1 <--> e14	-,042	,015	-2,814	,005	

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KS <--> KI	,401
g2 <--> KI	,447
g2 <--> KS	,363
e5 <--> e8	-,376
e4 <--> e5	,422
e9 <--> e13	,236
e11 <--> e13	,305
e9 <--> e12	-,349
e4 <--> e9	-,300
e5 <--> e16	,282
e12 <--> e16	,198
e2 <--> e8	-,466
e5 <--> e14	,306

	Estimate
e3 <--> e9	,158
e12 <--> e13	-,173
e3 <--> e21	-,337
e15 <--> e21	,277
e11 <--> e14	-,295
e4 <--> e14	,261
e15 <--> e17	,281
e3 <--> e18	-,422
e13 <--> e19	,229
e1 <--> e15	,130
e3 <--> e15	-,288
e5 <--> e9	-,132
e9 <--> g2	,415
e9 <--> e17	-,256
e13 <--> e18	-,096
e18 <--> e22	,495
e8 <--> e18	-,276
e1 <--> e9	-,209
e2 <--> e6	,196
e1 <--> e13	-,247
e8 <--> e9	,201
e7 <--> e22	,301
e3 <--> e5	,244
e2 <--> e21	-,310
e18 <--> e23	,416
e5 <--> e10	-,170
e6 <--> e14	,195
e3 <--> e12	-,284
e3 <--> e6	,092
e3 <--> e19	-,291
e4 <--> e10	,126
e7 <--> e15	-,220
e7 <--> e20	-,233
e9 <--> e23	-,341
e2 <--> e11	-,230
e1 <--> e14	-,278

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KS	,527	,079	6,693	***	
KI	,326	,055	5,962	***	
g1	,490	,077	6,396	***	
g2	,242	,053	4,618	***	
e1	,127	,018	7,019	***	
e2	,215	,030	7,107	***	
e3	,140	,019	7,507	***	
e4	,210	,027	7,744	***	
e5	,254	,032	7,846	***	
e6	,238	,032	7,421	***	
e7	,142	,020	7,247	***	
e8	,091	,016	5,846	***	
e9	,164	,020	8,057	***	
e10	,172	,024	7,290	***	
e11	,184	,027	6,927	***	
e12	,168	,026	6,558	***	
e13	,251	,032	7,811	***	
e14	,181	,026	7,013	***	
e15	,195	,026	7,504	***	
e16	,141	,022	6,532	***	
e17	,157	,026	5,969	***	
e18	,253	,036	7,015	***	
e19	,094	,022	4,296	***	
e20	,309	,041	7,466	***	
e21	,237	,034	6,964	***	
e22	,258	,038	6,739	***	
e23	,122	,040	3,017	,003	

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KL	,117
K	-,014
K3	,782
K2	,477
K1	,502
KL4	,543
KL3	,861
KL2	,664
KL1	,779

	Estimate
KI8	,758
KI7	,652
KI6	,673
KI5	,538
KI4	,707
KI3	,678
KI2	,618
KI1	,665
KS8	,861
KS7	,769
KS6	,633
KS5	,571
KS4	,676
KS3	,794
KS2	,680
KS1	,806

Notes for Group/Model (Group number 1 - Default model)

This solution is not admissible.

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e16 <--> e20	5,534	,042
e14 <--> e20	7,083	-,051
e8 <--> e22	4,631	,027

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
--	------	------------

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
KI5 <--- K1	4,308	,115
KS8 <--- KI7	4,196	-,071
KS2 <--- KI3	4,276	,091
KS2 <--- KI2	4,061	,084

Minimization History (Default model)

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e 35		-1,915	9999,000	2782,324	0	9999,000
1	e 51		-,924	2,390	1734,8	19	,453

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTriples	Ratio
2	e	39		-2,066	,778	57 1326,694	5	1,007
3	e*	22		-,922	,353	1156,392	5	,799
4	e*	11		-,660	,595	871,238	5	,910
5	e*	5		-,272	,396	672,396	4	,972
6	e	1		-,123	,626	460,894	5	,829
7	e*	0	5442,643		,626	307,104	5	,821
8	e	0	1963,602		1,278	288,597	2	,000
9	e	0	1750,386		,471	209,563	1	1,186
10	e	0	1212,827		,163	189,276	1	1,201
11	e	0	1129,206		,078	184,878	1	1,171
12	e	0	1120,449		,036	184,417	1	1,085
13	e	0	1095,454		,006	184,408	1	1,016
14	e	0	1093,533		,000	184,408	1	1,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	98	184,408	178	,355	1,036
Saturated model	276	,000	0		
Independence model	23	2886,133	253	,000	11,408

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,027	,900	,845	,580
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,237	,214	,142	,196

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,936	,909	,998	,997	,998
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,704	,659	,702
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	6,408	,000	42,809
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	2633,133	2463,943	2809,689

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1,430	,050	,000	,332
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	22,373	20,412	19,100	21,781

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,017	,000	,043	,987
Independence model	,284	,275	,293	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	380,408	425,208	661,426	759,426
Saturated model	552,000	678,171	1343,440	1619,440
Independence model	2932,133	2942,647	2998,086	3021,086

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	2,949	2,899	3,231	3,296
Saturated model	4,279	4,279	4,279	5,257
Independence model	22,730	21,418	24,098	22,811

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	147	158
Independence model	14	14