

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Kaji Etik Universitas Esa Unggul



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN**
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggu.ac.id

Nomor : 0923-12.026 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/1/2024

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SATUSEHAT TERHADAP

Peneliti Utama : Sulistianingsih
Pembimbing : Mieke Nurmalasari, S.Si, M.Si, M.Sc
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 1 Januari 2024

Pt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

- Ethical approval berlaku satu tahun dari tanggal penyetujuan.
- ⇒ Peneliti berkewajiban
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini ethical approval harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (serious adverse event)
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan informed consent.

Lampiran 2: Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pengguna Aplikasi SATUSEHAT**

Kepada responden yth,

Perkenalkan nama saya Sulistianingsih, mahasiswi jurusan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SATUSEHAT”.

Adapun responden yang dituju pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna aktif sosial media.
2. Pengguna sosial media yang menggunakan aplikasi SATUSEHAT.
3. Pernah berkomentar atau mention @SATUSEHAT di sosial media.

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, saya bermaksud memohon untuk mesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap dan benar. Angket penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak dipublikasikan. Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia.

Kesediaan saudara/i merupakan bantuan yang sangat berharga bagi terlaksananya penelitian ini. Atas partisipasi saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sulistianingsih

A. Identifikasi Responden

1. Jenis Kelamin

- 1) Laki-laki
- 2) Perempuan

2. Pendidikan

- 1) SMP
- 2) SMA
- 3) Pendidikan Tinggi
- 4) Lainnya

3. Usia

- 1) 13 – 18 Tahun
- 2) 19 – 34 Tahun
- 3) 35 – 54 Tahun
- 4) >55 Tahun

4. Status Pekerjaan

- 1) Belum/Tidak Bekerja
- 2) Pelajar/Mahasiswa
- 3) Pegawai
- 4) Wiraswasta
- 5) Tenaga Kesehatan

B. Kuesioner

Pilih salah satu jawaban berdasarkan pengalaman yang saudara/i rasakan setelah menggunakan aplikasi SATUSEHAT.

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

Kualitas Informasi

Indikator	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
Kelengkapan (Completeness)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki informasi yang lengkap (Resume medis, obat, nakes, vaksinasi, cari ranap, pelayanan kesehatan, dll)				
	Aplikasi SATUSEHAT menghasilkan informasi yang mengandung kebenaran				
Mudah di Mengerti (Easy of Understanding)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki informasi yang mudah dipahami (Resume medis, obat, nakes, vaksinasi, cari ranap, pelayanan kesehatan, dll)				
	Aplikasi SATUSEHAT menggunakan bahasa yang sulit dipahami				
Relevan (Relevance)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki				

Indikator	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
	informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna (Resume medis, obat, nakes, vaksinasi, cari ranap, pelayanan kesehatan, dll))				
	Aplikasi SATUSEHAT telah memberikan fitur-fitur data kesehatan yang lengkap				
Keamanan (Security)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki informasi yang terjamin keamanannya				
	Dapat dipastikan data yang berada di aplikasi SATUSEHAT aman dari pencurian				

Kualitas Sistem

Indikator	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
Keadaptasian (Adaptability)	Aplikasi SATUSEHAT bisa berjalan dengan lancar di berbagai perangkat <i>mobile smartphone</i>				
Ketersediaan (Availability)	Aplikasi SATUSEHAT tersedia di berbagai penyedia aplikasi <i>mobile smartphone (Playstore, appstore, dll)</i>				
Keandalan (Reliability)	Aplikasi SATUSEHAT tidak mengalami kerusakan (<i>error</i>)				
Waktu Respons (Respon Time)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki kecepatan untuk mengakses				
	Aplikasi SATUSEHAT cepat dalam menangani keluhan pengguna				
	Aplikasi SATUSEHAT cepat dalam memproses				

Indikator	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
	data kesehatan				
Kegunaan (Usability)	Aplikasi SATUSEHAT mudah digunakan				

Kualitas Layanan

Indikator	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
Daya Tanggap (Responsiveness)	Aplikasi SATUSEHAT memiliki kecepatan layanan dalam menanggapi permasalahan pengguna				
Empati (Empathy)	Aplikasi SATUSEHAT memberikan layanan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem (panduan,helpdesk,FAQ)				
Jaminan (Assurance)	Aplikasi SATUSEHAT memberikan jaminan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna				

Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4
Saya merasa puas terhadap seluruh informasi yang diberikan oleh aplikasi SATUSEHAT				
Saya merasa puas terhadap kinerja aplikasi SATUSEHAT dalam mengolah				

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4
data kesehatan				
Saya merasa puas selama menggunakan aplikasi SATUSEHAT				
Saya merasa puas terhadap sistem, informasi, maupun layanan yang diberikan oleh aplikasi SATUSEHAT				

Lampiran 3

Bimbingan					
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan	Jenis Bimbingan	Catatan Perbaikan
1	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Judul dan bab 1	14 Jul 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	menyesuaikan judul dan membuat latar belakang seperti piramida terbalik
2	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	pengajuan bab 2	28 Jul 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	mencari 20 jurnal terkait e-service quality
3	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Pengajuan bab 3	10 Agu 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	menambahkan beberapa teori terkait kepuasan pada kerangka berpikir
4	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	revisi tinjauan pustaka dan perubahan skala ukur pada definisi operasional	28 Agu 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	menambahkan nama para ahli ke dalam kerangka berpikir, menyesuaikan x dan y
5	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Revisi bab 1-3	13 Sep 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	menambahkan hasil validitas dan reliabilitas peneliti terdahulu ke dalam bab III
6	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Revisi teori analisis regresi linear, kerangka berpikir dan melengkapi lampiran	15 Sep 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	menyesuaikan kerangka konsep dengan variabel yang di teliti menyesuaikan teknik analisis data, menyesuaikan dengan kerangka konsep yang dibuat
7	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Pengajuan bab 4	20 Des 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
8	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Revisi bab 4	4 Jan 2024	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
9	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	Bab 4	15 Jan 2024	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
10	7574 - MIEKE NURMALASARI , S.Si, M.Si, M.Sc	pengajuan draft skripsi full dan PPT	22 Jan 2024	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	

Lampiran 4

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	43,4	43,4	43,4
	Perempuan	60	56,6	56,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	6	5,7	5,7	5,7
	SMA	41	38,7	38,7	44,3
	Pendidikan Tinggi	58	54,7	54,7	99,1
	Lainnya	1	,9	,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13 - 18 Tahun	18	17,0	17,0	17,0
	19 - 34 Tahun	71	67,0	67,0	84,0
	35 - 54 Tahun	14	13,2	13,2	97,2
	>55 Tahun	3	2,8	2,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum/Tidak Bekerja	2	1,9	1,9	1,9
	Pelajar/Mahasiswa	30	28,3	28,3	30,2
	Pegawai	37	34,9	34,9	65,1
	Wiraswasta	26	24,5	24,5	89,6
	Tenaga Kesehatan	11	10,4	10,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kepuasan Pengguna

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	23	21,7	21,7	21,7
	TS	32	30,2	30,2	51,9
	S	22	20,8	20,8	72,6
	SS	29	27,4	27,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	29	27,4	27,4	27,4
	TS	30	28,3	28,3	55,7
	S	27	25,5	25,5	81,1
	SS	20	18,9	18,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	30	28,3	28,3	28,3
	TS	26	24,5	24,5	52,8
	S	19	17,9	17,9	70,8
	SS	31	29,2	29,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kualitas Informasi

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	7,5	7,5	7,5
	TS	6	5,7	5,7	13,2
	S	21	19,8	19,8	33,0
	SS	71	67,0	67,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	9	8,5	8,5	8,5
TS	7	6,6	6,6	15,1
S	11	10,4	10,4	25,5
SS	79	74,5	74,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	6	5,7	5,7	5,7
TS	11	10,4	10,4	16,0
S	12	11,3	11,3	27,4
SS	77	72,6	72,6	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	36	34,0	34,0	34,0
TS	24	22,6	22,6	56,6
S	23	21,7	21,7	78,3
SS	23	21,7	21,7	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	30	28,3	28,3	28,3
TS	28	26,4	26,4	54,7
S	22	20,8	20,8	75,5
SS	26	24,5	24,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	30	28,3	28,3	28,3
TS	27	25,5	25,5	53,8
S	25	23,6	23,6	77,4
SS	24	22,6	22,6	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	26	24,5	24,5	24,5
TS	36	34,0	34,0	58,5
S	24	22,6	22,6	81,1
SS	20	18,9	18,9	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	26	24,5	24,5	24,5
TS	33	31,1	31,1	55,7
S	29	27,4	27,4	83,0
SS	18	17,0	17,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Kualitas Sistem**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	9	8,5	8,5	8,5
TS	6	5,7	5,7	14,2
S	12	11,3	11,3	25,5
SS	79	74,5	74,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	10,4	10,4	10,4
	TS	4	3,8	3,8	14,2
	S	14	13,2	13,2	27,4
	SS	77	72,6	72,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	7,5	7,5	7,5
	TS	8	7,5	7,5	15,1
	S	13	12,3	12,3	27,4
	SS	77	72,6	72,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	36	34,0	34,0	34,0
	TS	21	19,8	19,8	53,8
	S	8	7,5	7,5	61,3
	SS	41	38,7	38,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	47	44,3	44,3	44,3
	TS	20	18,9	18,9	63,2
	S	20	18,9	18,9	82,1
	SS	19	17,9	17,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	45	42,5	42,5	42,5
TS	36	34,0	34,0	76,4
S	15	14,2	14,2	90,6
SS	10	9,4	9,4	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	23	21,7	21,7	21,7
TS	29	27,4	27,4	49,1
S	24	22,6	22,6	71,7
SS	30	28,3	28,3	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Kualitas Layanan**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	35	33,0	33,0	33,0
TS	32	30,2	30,2	63,2
S	24	22,6	22,6	85,8
SS	15	14,2	14,2	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	27	25,5	25,5	25,5
TS	31	29,2	29,2	54,7
S	30	28,3	28,3	83,0
SS	18	17,0	17,0	100,0
Total	106	100,0	100,0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	37	34,9	34,9	34,9
TS	33	31,1	31,1	66,0
S	20	18,9	18,9	84,9
SS	16	15,1	15,1	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Hasil Uji Validitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	KUALITAS_IN FORMASI
X1.1 Pearson Correlation	1	,222	,307	,144	,201	,342	,231	,156	,492**
Sig. (2-tailed)		,238	,099	,449	,286	,064	,220	,410	,006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	KUALITAS_SI STEM
X2.1 Pearson Correlation	1	,531**	,100	,074	,531**	,988**	,313	,789**
Sig. (2-tailed)		,003	,599	,699	,003	,000	,092	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	,531**	1	,229	,162	,935**	,503**	,054	,739**
Sig. (2-tailed)	,003		,224	,392	,000	,005	,777	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	,100	,229	1	,613**	,153	,067	,425*	,528**
Sig. (2-tailed)	,599	,224		,000	,420	,724	,019	,003
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	,074	,162	,613**	1	,073	,035	,643**	,520**
Sig. (2-tailed)	,699	,392	,000		,702	,854	,000	,003
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5 Pearson Correlation	,531**	,935**	,153	,073	1	,559**	,098	,727**
Sig. (2-tailed)	,003	,000	,420	,702		,001	,606	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6 Pearson Correlation	,988**	,503**	,067	,035	,559**	1	,328	,778**
Sig. (2-tailed)	,000	,005	,724	,854	,001		,077	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7 Pearson Correlation	,313	,054	,425*	,643**	,098	,328	1	,585**
Sig. (2-tailed)	,092	,777	,019	,000	,606	,077		,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30
KUALITAS_SISTEM Pearson Correlation	,789**	,739**	,528**	,520**	,727**	,778**	,585**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,003	,000	,000	,001	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	KUALITAS_LAYANAN
X3.1	Pearson Correlation	1	,472**	,605**	,829**
	Sig. (2-tailed)		,008	,000	,000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,472**	1	,605**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,605**	,605**	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
KUALITAS_LAYANAN	Pearson Correlation	,829**	,784**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	KEPUASAN
Y1	Pearson Correlation	1	,538**	,186	,110	,624**
	Sig. (2-tailed)		,002	,326	,563	,000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,538**	1	,401*	,510**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,002		,028	,004	,000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,186	,401*	1	,524**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,326	,028		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,110	,510**	,524**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,563	,004	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
KEPUASAN	Pearson Correlation	,624**	,841**	,731**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas
Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	4

Kualitas Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	8

Kualitas Sistem

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	7

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	3

Hasil Univariat

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITASLAYANAN	106	3,00	12,00	6,6887	2,37993
KEPUASAN	106	3,00	12,00	7,3774	2,62026
KUALITAS_INFORMASI	106	16,00	32,00	22,3396	4,24239
KUALITAS_SISTEM	106	10,00	26,00	19,5943	3,68983
Valid N (listwise)	106				

Hasil Multivariat

Kepuasan pengguna

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	23	21,7	21,7	21,7
	TS	32	30,2	30,2	51,9
	S	22	20,8	20,8	72,6
	SS	29	27,4	27,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	29	27,4	27,4	27,4
	TS	30	28,3	28,3	55,7
	S	27	25,5	25,5	81,1
	SS	20	18,9	18,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	30	28,3	28,3	28,3
	TS	26	24,5	24,5	52,8
	S	19	17,9	17,9	70,8
	SS	31	29,2	29,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	32	30,2	30,2	30,2
	TS	30	28,3	28,3	58,5
	S	24	22,6	22,6	81,1
	SS	20	18,9	18,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,89063222
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,040
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

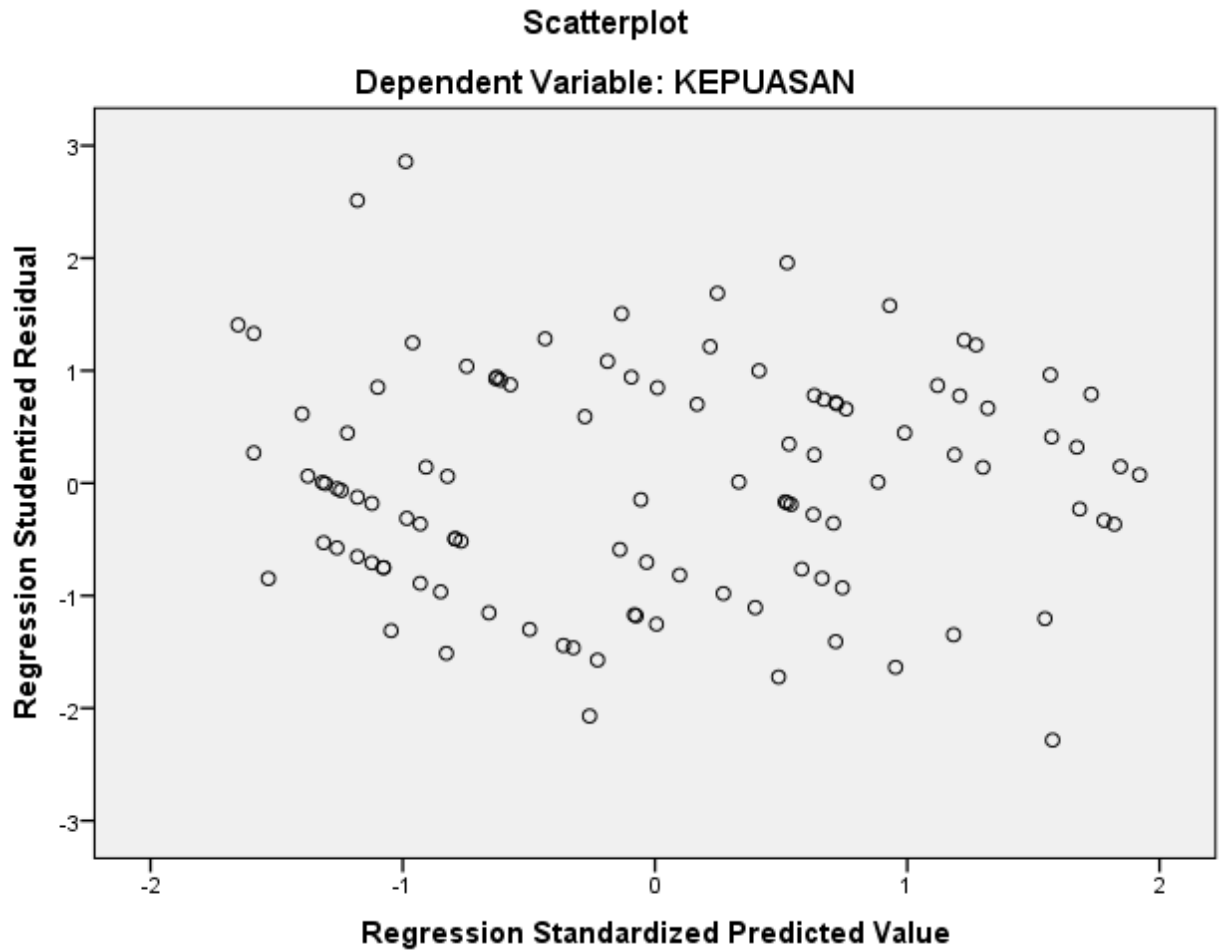
Uji multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,156	1,338		1,611	,110		
	KUALITASLAYANAN	,599	,089	,544	6,741	,000	,785	1,275
	KUALITAS_INFORMASI	,146	,051	,237	2,892	,005	,761	1,315
	KUALITAS_SISTEM	-,105	,055	-,147	-1,898	,061	,846	1,183

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji heteroskedastisitas



(Breusch Pagan Test)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	3	,000	,000	1,000 ^b
	Residual	375,321	102	3,680		
	Total	375,321	105			

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_SISTEM, KUALITASLAYANAN, KUALITAS_INFORMASI

Analisis regresi linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,156	1,338		1,611	,110		
	KUALITASLAYANAN	,599	,089	,544	6,741	,000	,785	1,275
	KUALITAS_INFORMASI	,146	,051	,237	2,892	,005	,761	1,315
	KUALITAS_SISTEM	-,105	,055	-,147	-1,898	,061	,846	1,183

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 ^a	,479	,464	1,91823

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_SISTEM, KUALITASLAYANAN, KUALITAS_INFORMASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345,584	3	115,195	31,306	,000 ^b
	Residual	375,321	102	3,680		
	Total	720,906	105			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_SISTEM, KUALITASLAYANAN, KUALITAS_INFORMASI

Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,156	1,338		1,611	,110
	KUALITASLAYANAN	,599	,089	,544	6,741	,000
	KUALITAS_INFORMASI	,146	,051	,237	2,892	,005
	KUALITAS_SISTEM	-,105	,055	-,147	-1,898	,061

a. Dependent Variable: KEPUASAN

ROW DATA

Jenis Kela min	Pen didi kan	U si a	Statu s Peker jaan	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 3 1	X 3 2	X 3 3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	TO TA LX 1	TO TA LX 2	TO TA LX 3	TO TA LY
1	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	4	1	1	2	3	3	3	3	27	14	4	12
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3	1	2	21	22	9	10
2	1	3	3	4	4	4	2	1	3	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	22	23	9	10
2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	3	4	2	3	2	4	3	3	3	31	21	7	13
1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	29	26	9	16
1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	1	1	4	2	3	4	3	4	3	4	25	14	9	14
1	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	25	21	10	16
2	2	1	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	25	18	11	15
1	3	4	3	1	1	1	1	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	4	2	4	3	4	3	19	11	10	14
1	3	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4	4	4	1	3	3	4	3	19	11	9	13
2	3	2	4	1	2	1	3	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	4	3	4	2	4	3	4	3	21	10	9	14
1	2	2	3	2	1	2	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	4	3	4	1	4	3	4	3	24	10	8	14
2	1	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	24	22	9	13
1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	1	4	4	4	3	4	3	4	3	25	16	11	14
2	3	2	3	1	1	2	3	3	3	4	3	1	1	2	1	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	20	12	11	14
2	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3	3	3	1	1	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	22	16	10	16
2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	4	1	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	24	10	10	14
2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	4	4	1	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	23	16	11	14
1	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	4	3	21	10	6	13
2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	1	1	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	25	15	10	15
2	3	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	24	19	12	15
1	2	2	3	1	1	2	1	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	3	1	17	10	11	9
1	2	2	3	1	1	1	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	4	2	2	4	3	3	4	3	19	10	8	13
1	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	2	4	3	29	22	11	13

Jenis Kela min	Pen didi kan	U si a	Statu s Peker jaan	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 3 1	X 3 2	X 3 3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	TO TA LX 1	TO TA LX 2	TO TA LX 3	TO TA LY
1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	2	2	20	23	10	10
2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	1	3	1	4	3	2	1	1	4	4	25	20	9	10
2	3	2	4	4	4	4	4	1	2	4	1	4	4	4	1	1	1	2	1	4	3	1	1	4	2	24	17	8	8
2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	1	1	1	3	3	2	2	2	1	2	4	26	18	7	9
1	3	2	4	4	3	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1	4	1	1	1	2	1	2	2	1	1	16	18	4	6
2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	1	1	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	19	23	7	6
1	2	2	3	4	4	4	1	1	2	1	2	4	4	4	3	4	2	2	1	4	3	2	2	2	2	19	23	8	8
2	2	1	2	4	4	4	2	1	1	2	2	4	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	20	18	4	6
2	2	2	2	4	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	20	18	6	5
2	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	18	20	5	6
1	2	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	4	4	4	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	19	18	7	6
2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	1	4	4	4	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	21	21	4	6
1	2	2	2	4	4	4	1	2	2	1	1	4	4	4	3	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	19	19	5	6
2	1	1	1	3	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	1	4	1	2	1	3	1	2	1	1	2	19	20	5	6
1	3	2	4	3	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	19	19	4	6
2	1	1	2	4	4	4	1	2	1	2	1	4	4	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	19	19	4	5
2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	22	18	4	8
2	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4	4	3	1	2	3	1	4	3	2	2	1	18	22	8	8
2	3	2	2	4	4	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	21	21	4	5
2	1	2	4	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	20	20	4	8
1	3	3	4	4	4	4	1	2	1	1	1	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	18	20	4	7
2	1	3	4	4	4	4	2	1	2	2	1	4	4	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	20	20	5	6
1	2	2	4	4	4	3	1	1	2	1	2	4	4	4	4	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	18	21	6	5
1	3	2	3	4	3	4	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	1	3	3	1	3	1	1	1	2	21	24	7	5
1	3	2	5	4	4	4	2	1	2	2	1	4	3	2	3	2	1	3	1	2	4	2	2	1	2	20	18	7	7
2	3	2	4	4	4	4	1	2	2	1	2	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	20	21	6	5
2	2	2	3	3	4	4	1	2	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	1	1	18	25	5	7

Jenis Kela min	Pen didi kan	U si a	Statu s Peker jaan	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 3 1	X 3 2	X 3 3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	TO TA LX 1	TO TA LX 2	TO TA LX 3	TO TA LY
2	3	1	2	4	4	4	1	2	1	1	1	4	4	3	4	4	2	1	1	2	1	2	2	1	2	18	22	4	7
2	2	2	2	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	1	2	1	3	2	3	3	2	2	20	23	6	10
2	3	2	3	3	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	1	2	2	1	19	20	4	6
1	2	1	2	4	4	4	2	1	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	21	20	9	12
2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	3	3	28	25	7	14
1	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	21	21	5	10
1	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	4	3	3	2	2	3	4	4	26	23	8	13
2	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	1	1	2	3	1	4	4	28	23	4	12
2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	1	1	4	2	4	3	3	27	22	6	12
2	2	2	3	4	4	4	1	1	3	3	1	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	1	21	19	4	9
2	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	19	20	4	5
2	3	2	5	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	2	1	1	4	2	24	22	7	8
2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	18	20	4	6
1	3	3	3	3	4	4	1	1	2	2	1	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	18	20	3	6
1	2	2	4	3	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	3	3	1	1	2	1	1	3	4	3	1	19	20	4	11
1	3	1	2	4	4	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	1	2	21	20	9	11
1	2	3	4	4	3	4	2	2	1	1	2	4	4	4	4	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	19	21	5	8
2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	3	2	4	4	4	4	30	23	7	16
2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	4	32	22	7	11
2	2	1	2	3	4	4	1	1	2	2	2	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	4	4	2	1	19	19	11	11
2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	2	1	3	1	4	4	30	23	7	12
2	3	2	5	4	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	18	20	5	6
1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	4	3	31	22	6	11
2	2	3	2	4	4	4	1	3	1	1	3	4	3	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	3	3	21	19	5	11
1	3	1	2	4	4	4	1	1	1	1	3	4	4	4	4	1	1	1	3	2	2	4	4	2	1	19	19	7	11
2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	21	18	5	10
1	3	2	3	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	19	3	4

Jenis Kela min	Pen didi kan	U si a	Statu s Peker jaan	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 2 6	X 2 7	X 3 1	X 3 2	X 3 3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	TO TA LX 1	TO TA LX 2	TO TA LX 3	TO TA LY
2	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	1	2	4	4	31	22	7	11
1	3	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	3	1	27	24	9	10
1	2	2	4	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4	1	2	2	3	1	1	1	4	2	1	2	18	20	3	9
1	3	2	5	3	4	4	2	1	2	1	1	4	4	4	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	18	22	5	5
2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	2	3	1	4	3	32	24	7	11	
2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	4	4	4	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	2	23	18	6	7
1	2	3	5	4	4	4	1	1	1	1	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	18	14	3	6
1	3	2	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	25	21	6	12
2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	26	19	5	7
2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	3	4	4	3	4	1	2	1	4	4	4	4	2	2	19	21	9	12
2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	3	3	3	4	27	24	5	13
1	2	2	5	3	4	3	1	2	1	2	1	4	4	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	17	21	4	8
2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	1	4	4	30	23	9	11
1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	28	25	11	15
1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	20	18	3	5
2	3	2	4	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	4	4	3	1	18	21	5	12
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	2	4	3	2	2	2	4	32	19	9	10
1	3	2	4	4	4	4	3	2	1	1	1	4	4	4	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	20	21	5	6
2	3	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	3	2	2	1	2	4	4	30	22	7	11
2	2	1	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	1	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	23	19	6	8
1	3	2	4	4	4	4	1	1	1	1	3	4	4	4	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	19	19	5	6
2	3	2	2	4	4	4	1	1	2	1	1	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	18	21	4	8
1	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	1	3	4	4	1	1	3	3	2	2	3	1	1	4	1	24	19	7	7
1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	27	22	8	12
1	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	1	1	4	2	2	3	1	3	3	2	2	22	20	6	10
2	3	2	4	3	4	3	1	1	1	1	2	4	4	4	4	1	4	3	2	1	1	1	3	3	1	16	24	4	8
1	3	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	1	27	25	7	10

Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Status Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X1	X2	X3	X4	TO TA LX 1	TO TA LX 2	TO TA LX 3	TO TA LY			
2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	1	4	4	2	2	3	1	2	3	3	27	21	7	9



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul