

**LAMPIRAN I**  
**JADWAL AKTIFITAS PENYUSUNAN TUGAS AKHIR**

NO.	KEGIATAN	2008			
		MAY	JUNE	JULY	AGUSTUS
1	PRA PROPOSAL TUGAS AKHIR				
2	PENYUSUNAN BAB I, BAB II DAN BAB III				
2	PRETEST DAN SEMINAR				
3	PENYEBARAN DAN PENDATAAN KUESIONER				
4	PENGOLAHAN DATA HASIL KUESIONER				
5	PENGAMBILAN KESIMPULAN DAN SARAN				
6	SIDANG DAN PENYEMPURNAAN TUGAS AKHIR				

No Kuisisioner : \_\_\_\_\_

**I. INTRODUCTION**

Responden yang terhormat,

Nama Saya Muhamad Bob Anthony, Saya adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Magister Manajemen Universitas Mercubuana, yang pada saat ini sedang mengerjakan karya akhir.

Adapun tujuan penelitian ini adalah memperoleh data untuk mengetahui Pengaruh Kualitas *Website (Website Quality)* dan Nilai Berbasis Biaya (*Cost Based Value*) terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) pada *Website* Universitas Mercu Buana (UMB) <http://www.mercubuana.ac.id/> dengan sample yang digunakan adalah para Mahasiswa PKK Magister Manajemen, Staff Pegawai Universitas dan Dosen

Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan salah satu responden yang terpilih untuk berpartisipasi. Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner terlampir secara jujur.

Nama :  
 Status : Mahasiswa Magister / Staf pegawai Universitas / Dosen\*  
 Lokasi Kampus : Meruya / Menteng / Depok\*  
 Alamat :  
 No Telp/Hp :  
 Jenis Kelamin\*\* : a. Laki-laki b. Perempuan  
 Umur\*\* : a. 20 – 25 tahun b. 26 - 30 tahun c. 31 - 35 tahun  
 d. 36 - 40tahun e. Diatas 40 tahun

Nb. \* : Coret yang tidak perlu  
 \*\* : Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang paling sesuai menurut Anda

**II. MAIN QUESTION**

Berikan persetujuan atas atribut-atribut *Website* berikut ini dengan memberikan tanda silang (x) pada angka yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i, dimana angka 1 berarti Bapak/Ibu/Saudara/i sangat setuju, sedangkan 5 berarti sangat tidak setuju.

Sangat setuju	1	2	3	4	5	Sangat tidak setuju
---------------	---	---	---	---	---	---------------------

Dalam menjawab pernyataan – pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

**A. KUALITAS WEB SITE (WEBSITE QUALITY)**

**A.1. Web IQ (Information Quality)**

- Data dan Informasi yang ada didalam website akurat/tepat (*Data and Information presented on the web site was accurate*)  
 sangat setuju 1 2 3 4 5 sangat tidak setuju
- Data dan Informasi yang ada didalam website dapat dipercaya/diandalkan (*Data and Information presented on the web site was reliable*)  
 sangat setuju 1 2 3 4 5 sangat tidak setuju
- Data dan Informasi yang ada didalam website mudah untuk dibaca (*Data and Information presented on the web site was easy to read*)  
 sangat setuju 1 2 3 4 5 sangat tidak setuju
- Data dan Informasi yang ada didalam website mudah untuk dipahami (*Data and Information presented on the web site was understable*)  
 sangat setuju 1 2 3 4 5 sangat tidak setuju
- Data dan Informasi yang ada didalam website bermanfaat (*Data and Information presented on the web site was useful*)  
 sangat setuju 1 2 3 4 5 sangat tidak setuju

**A.2. Web SQ (System Quality)**

1. Website mudah untuk ditelusuri dalam pencarian data dan informasi didalamnya (*the website was easy to navigate*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
2. Website terhubung dengan situs Web lain yang bermanfaat (*the website had helpful links*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
3. Website saling mempengaruhi/terhubung satu sama lain (*the website was interactive*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
4. Website melakukan download teks dan grafik secara cepat (*the website quickly downloads text and graphics*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
5. Website tersusun dengan baik (*the website is well organized*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**

**B. NILAI BERBASIS BIAYA ( COST BASED VALUE )**

1. Saya menghemat uang dibandingkan dengan mengunjungi kampus secara langsung (*I save money by visiting website compared to visiting university directly*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
2. Saya menghemat waktu dalam menemukan data dan informasi melalui website (*I save time finding data and information via website*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
3. Website menghilangkan waktu perjalanan untuk mendapatkan data dan informasi di kampus (*website eliminated traveling time to find data and information in university*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**

**C. KEPUASAN PELANGGAN ( CUSTOMER SATISFACTION )**

1. Saya merasa sangat puas setelah mengunjungi website (*I was satisfied after visiting website*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
2. Saya mendapatkan pengalaman yang menyenangkan ketika mengunjungi website (*I had a pleasure experience when visiting website*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
3. Saya merasa puas dengan fungsi dan susunan didalamnya selama saya mengunjungi website (*I am satisfied with function and layout during visiting website*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**
4. Saya suka mencari data dan informasi di website setelah mengunjunginya (*I like to search data and information in website after visiting it*)  
**sangat setuju**    1       2       3       4       5       **sangat tidak setuju**

**Saya sangat menghargai waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah disediakan untuk menyampaikan pendapat berkenaan dengan Website Universitas Mercu Buana**  
***I appreciate the time you took to complete this questionnaire and share your opinion regarding to Mercubuana University's Website***

LAMPIRAN III  
DATA KUESIONER

NO.	S1	S2	S3	S4	MKI1	MKI2	MKI3	MKI4	MKI5	MKS1	MKS2	MKS3	MKS4	MKS5	MR1	MN2	MN3	MKP1	MKP2	MKP3	MKP4	
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2
2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
3	1	2	2	1	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	2
4	1	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3
5	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	4	2	1	2	2
6	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	1
7	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
8	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	4	3	4
9	3	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
10	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2
11	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2
12	1	2	2	1	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4
13	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	1	1	4	4	4	3
14	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3
15	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5
16	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4
17	1	2	2	1	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2
18	1	2	2	1	2	4	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4
19	1	2	2	1	3	4	2	1	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2
20	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
21	1	2	2	1	3	4	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2
22	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	5	3	3	2	3	2	2	3	3	5
23	1	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
25	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2
26	1	2	2	1	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2
27	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1
28	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1
29	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
30	1	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
31	1	2	2	1	2	4	4	4	3	3	6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3
32	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
33	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
34	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
35	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
36	1	2	2	1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
37	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
38	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	1	2	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
40	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2
42	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
43	1	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
44	1	2	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
45	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	2	2	1	5	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2
47	1	2	2	1	4	1	3	2	4	2	4	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2

LAMPIRAN III  
DATA KUESIONER

NO.	S1	S2	S3	S4	MKI1	MKI2	MKI3	MKI4	MKI5	MKS1	MKS2	MKS3	MKS4	MKS5	MNI1	MNI2	MNI3	MKP1	MKP2	MKP3	MKP4	
48	1	2	3	6	3	3	4	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3
49	1	2	3	6	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3
50	1	2	3	6	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3
51	1	2	2	6	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
52	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3
53	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
54	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2
55	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
56	1	2	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2
57	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3
58	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
59	1	2	1	2	2	2	5	3	3	1	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	1
60	1	2	1	2	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
61	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2
62	1	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4
63	1	2	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2
64	1	2	1	2	5	1	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
65	1	2	1	1	5	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
66	1	2	1	1	4	4	5	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3
67	1	2	1	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2
68	1	2	1	1	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4
69	1	2	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
70	1	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	1	2	1	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2
72	1	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
74	1	2	1	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	1	2	1	2	6	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	2	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
78	1	2	1	2	5	4	5	3	3	4	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5
79	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	1	2	1	1	5	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
81	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1
82	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
84	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	1	1	5	2	3	3	2	1	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1
87	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	3	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1
88	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2
89	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
90	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1
91	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
93	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1
94	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1



LAMPIRAN III  
DATA KUESIONER

NO.	S1	S2	S3	S4	MKI1	MKI2	MKI3	MKI4	MKI5	MKS1	MKS2	MKS3	MKS4	MKS5	MNI1	MNI2	MNI3	MKP1	MKP2	MKP3	MKP4	
142	4	4	3	6	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2
143	4	4	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
145	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
146	1	1	1	3	5	5	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1
147	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2
148	2	1	1	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
149	3	1	1	1	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
150	1	1	1	1	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
151	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
152	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3
153	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
154	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
156	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	2	2	2	4	3	3	3
157	1	1	1	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	5	5	5	5	1	1	1
158	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
160	1	1	1	3	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
161	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2
162	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
163	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1
164	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
165	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
166	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	3	2	2	5	2	1	3	2	2	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2
169	1	1	2	1	5	2	3	2	2	1	2	3	4	2	4	1	1	2	3	3	2	2
170	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

KET:  
 S : Kuesioner Screening  
 MKI : Kuesioner Kualitas Informasid ( Information Quality )  
 MKS : Kuesioner Kualitas System ( System Quality )  
 MN : Kuesioner Nilai Berbasis Biaya ( Cost Based Value )  
 MNP : Kuesioner Kepuasan Pelanggan ( Customer Satisfaction )

## LAMPIRAN IV MEAN DAN DEVIASI STANDARD

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kakuratan Website	170	1	5	2.54	.998
Kehandalan Website	170	1	5	2.49	1.089
Kemudahan Website untuk dibaca	170	1	5	2.38	1.020
Kemudahan Website untuk dipahami	170	1	5	2.34	.961
Website bermanfaat	170	1	5	2.25	1.092
Kemudahan Website untuk ditelusuri	170	1	5	2.52	.974
Website mempunyai link yang bermanfaat	170	1	5	2.66	.973
Website Interactive	170	1	5	2.76	.976
Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	170	1	5	2.88	1.067
Website tersusun dengan baik	170	1	5	2.55	.923
Mengunjungi Website menghemat uang	170	1	5	2.42	1.134
Mengunjungi Website menghemat waktu	170	1	5	2.19	1.109
Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	170	1	5	2.30	1.196
Sangat puas setelah mengunjungi Website	170	1	5	2.84	1.017
Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	170	1	5	2.72	1.022
Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	170	1	5	2.77	1.021
Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	170	1	5	2.65	1.062
Valid N (listwise)	170				



**LAMPIRAN V**  
**UJI VALIDITAS**

**Output SPSS Parameter Web IQ**

		Correlations						
		Kakuratan Website	Kehandalan Website	Kemudahan Website untuk dibaca	Kemudahan Website untuk dipahami	Website bermanfaat	Total Kualitas Informasi	
Spearman's rho	Kakuratan Website	1.000	.669**	.558**	.523**	.494**	.797**	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	
Kehandalan Website	Kakuratan Website	.669**	1.000	.623**	.555**	.546**	.821**	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	
Kemudahan Website untuk dibaca	Kakuratan Website	.558**	.623**	1.000	.812**	.573**	.855**	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	
Kemudahan Website untuk dipahami	Kakuratan Website	.523**	.555**	.812**	1.000	.516**	.804**	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	
Website bermanfaat	Kakuratan Website	.494**	.546**	.573**	.516**	1.000	.767**	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	
Total Kualitas Informasi	Kakuratan Website	.797**	.821**	.855**	.804**	.767**	1.000	
	Correlation Coefficient							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	170	170	170	170	170	170	

## Correlations

	Kakuratan Website	Kehandalan Website	Kemudahan Website untuk dibaca	Kemudahan Website untuk dipahami	Website bermanfaat	Total Kualitas Informasi
Spearman's rho	1.000	.669**	.558**	.523**	.494**	.797**
Kakuratan Website						
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	170	170	170	170	170	170
Kehandalan Website	.669**		.623**	.555**	.546**	.821**
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	170	170	170	170	170	170
Kemudahan Website untuk dibaca	.558**	.623**		.812**	.573**	.855**
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	170	170	170	170	170	170
Kemudahan Website untuk dipahami	.523**	.555**	.812**		.516**	.804**
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	170	170	170	170	170	170
Website bermanfaat	.494**	.546**	.573**	.516**		.767**
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	170	170	170	170	170	170
Total Kualitas Informasi	.797**	.821**	.855**	.804**	.767**	
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	170	170	170	170	170	170

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

## Output SPSS Parameter Web SQ

		Correlations							
Spearman's rho	Kemudahan Website untuk ditelusuri	Kemudahan Website untuk ditelusuri	Website mempunyai link yang bermanfaat	Website Interactive	Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	Website tersusun dengan baik	Total Kualitas System		
Correlation Coefficient	1.000	.378**	.378**	.388**	.457**	.502**	.685		
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		
Correlation Coefficient	.378**	1.000	.717**	.717**	.448**	.466**	.798		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		
Correlation Coefficient	.388**	.717**	1.000	1.000	.398**	.389**	.768		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		
Correlation Coefficient	.457**	.448**	.398**	.398**	1.000	.479**	.737		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		
Correlation Coefficient	.502**	.466**	.389**	.389**	.479**	1.000	.720		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		
Correlation Coefficient	.685**	.798**	.768**	.768**	.737**	.720**	1.000		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N	170	170	170	170	170	170	170		

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

**Output SPSS Parameter Cost Based Value**

**Correlations**

		Mengunjungi Website menghemat uang	Mengunjungi Website menghemat waktu	Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	Total Nilai berbasis Biaya
Spearman's rho	Mengunjungi Website menghemat uang	1.000	.646**	.553**	.829**
			.000	.000	.000
		N	170	170	170
	Mengunjungi Website menghemat waktu	.646**	1.000	.771**	.899**
		.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170
	Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	.553**	.771**	1.000	.885**
		.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170
	Total Nilai berbasis biaya	.829**	.899**	.885**	1.000
		.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170

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

**Output SPSS Parameter Kepuasan Pelanggan**

**Correlations**

	Sangat puas setelah mengunjungi Website	Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	Total Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho					
Sangat puas setelah mengunjungi Website	1.000	.667**	.732**	.519**	.844**
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	170	170	170	170	170
Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	.667**	1.000	.711**	.575**	.862**
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	170	170	170	170	170
Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	.732**	.711**	1.000	.647**	.900**
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	170	170	170	170	170
Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	.519**	.575**	.647**	1.000	.798**
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	170	170	170	170	170
Total Kepuasan Pelanggan	.844**	.862**	.900**	.798**	1.000
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	170	170	170	170	170

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

**LAMPIRAN VI**  
**UJI RELIABILITAS**

**Output SPSS Parameter Web IQ**  
**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	170	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	.886	
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	.887	
		N of Items
		5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kakuratan Website	2.54	.998	170
Kehandalan Website	2.49	1.089	170
Kemudahan Website untuk dibaca	2.38	1.020	170
Kemudahan Website untuk dipahami	2.34	.961	170
Website bermanfaat	2.25	1.092	170

Inter-Item Correlation Matrix

	Kakuratan Website	Kehandalan Website	Kemudahan Website untuk dibaca	Kemudahan Website untuk dipahami	Website bermanfaat
Kakuratan Website	1.000	.670	.560	.534	.496
Kehandalan Website	.670	1.000	.654	.597	.569
Kemudahan Website untuk dibaca	.560	.654	1.000	.815	.622
Kemudahan Website untuk dipahami	.534	.597	.815	1.000	.590
Website bermanfaat	.496	.569	.622	.590	1.000

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
Kakuratan Website	9.45	12.628	.663	.486	.875
Kehandalan Website	9.51	11.624	.743	.580	.857
Kemudahan Website untuk dibaca	9.62	11.705	.799	.722	.844
Kemudahan Website untuk dipahami	9.65	12.287	.759	.682	.854
Website bermanfaat	9.75	12.072	.667	.451	.875

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.99	18.325	4.281	5



### Output SPSS Parameter Web SQ

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	170	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.819	
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	.820	N of Items
		5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kemudahan Website untuk ditelusuri	2.52	.974	170
Website mempunyai link yang bermanfaat	2.66	.973	170
Website Interactive	2.76	.976	170
Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	2.88	1.067	170
Website tersusun dengan baik	2.55	.923	170

Inter-Item Correlation Matrix

	Kemudahan Website untuk ditelusuri	Website mempunyai link yang bermanfaat	Website Interactive	Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	Website tersusun dengan baik
Kemudahan Website untuk ditelusuri	1.000	.405	.413	.478	.548
Website mempunyai link yang bermanfaat	.405	1.000	.706	.456	.476
Website Interactive	.413	.706	1.000	.409	.397
Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	.478	.456	.409	1.000	.483
Website tersusun dengan baik	.548	.476	.397	.483	1.000

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
Kemudahan Website untuk ditelusuri	10.85	9.550	.587	.383	.790
Website mempunyai link yang bermanfaat	10.71	9.179	.663	.556	.768
Website Interactive	10.61	9.387	.617	.520	.781
Website mendownload Teks dan Graphics dengan cepat	10.49	9.151	.580	.347	.794
Website tersusun dengan baik	10.82	9.673	.611	.406	.784

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.37	14.033	3.746	5

**Output SPSS Parameter Cost Based Value**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	170	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	.862	
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	.863	N of Items
		3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Mengunjungi Website menghemat uang	2.42	1.134	170
Mengunjungi Website menghemat waktu	2.19	1.109	170
Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	2.30	1.196	170

Inter-item Correlation Matrix

	Mengunjungi Website menghemat uang	Mengunjungi Website menghemat waktu	Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan
Mengunjungi Website menghemat uang	1.000	.684	.591
Mengunjungi Website menghemat waktu	.684	1.000	.760
Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	.591	.760	1.000

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
Mengunjungi Website menghemat uang	4.49	4.677	.677	.480	.862
Mengunjungi Website menghemat waktu	4.72	4.320	.811	.662	.742
Mengunjungi Website menghilangkan waktu perjalanan	4.61	4.239	.735	.587	.812

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.91	9.288	3.048	3

### Output SPSS Parameter Kepuasan Pelanggan

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	170	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.880	
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	.881	N of Items
		4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Sangat puas setelah mengunjungi Website	2.84	1.017	170
Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	2.72	1.022	170
Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	2.77	1.021	170
Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	2.65	1.062	170

Inter-Item Correlation Matrix

	Sangat puas setelah mengunjungi Website	Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website
Sangat puas setelah mengunjungi Website	1.000	.697	.723	.513
Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	.697	1.000	.732	.580
Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	.723	.732	1.000	.647
Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	.513	.580	.647	1.000



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
Sangat puas setelah mengunjungi Website	8.14	7.400	.733	.584	.849
Mendapatkan pengalaman ketika mengunjungi Website	8.26	7.214	.771	.609	.834
Merasa Puas dengan fungsi dan susunan di dalam Website	8.21	7.020	.819	.673	.815
Suka mencari data dan informasi setelah mengunjungi Website	8.33	7.595	.644	.443	.884

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.98	12.491	3.534	4

## LAMPIRAN VII UJI REGRESI

**Output SPSS : Pengaruh Parameter Web IQ terhadap Kepuasan pelanggan.**

Variables Entered/Removed <sup>b</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Kualitas Informasi <sup>a</sup>		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.285	2.989

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Informasi

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	610.455	1	610.455	68.349	.000 <sup>a</sup>
	1500.492	168	8.931		
Total	2110.947	169			

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B			Beta			
1	5.657		.684			8.275	.000
Total Kualitas Informasi	.444		.054		.538	8.267	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Output SPSS : Pengaruh Parameter Web SQ terhadap Kepuasan Pelanggan.**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Kualitas System <sup>a</sup>		Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 <sup>a</sup>	.438	.435	2.657

- a. Predictors: (Constant), Total Kualitas System

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	924.963	1	924.963	131.025	.000 <sup>a</sup>
Residual	1185.984	168	7.059		
Total	2110.947	169			

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas System

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.632	.757			3.475	.001
Total Kualitas System	.625	.055	.662		11.447	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Output SPSS : Pengaruh Parameter *Cost Based Value* terhadap Kepuasan Pelanggan**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Nilai berbasis Biaya <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.285	2.989

a. Predictors: (Constant), Total Nilai berbasis Biaya

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	610.268	1	610.268	68.319	.000 <sup>a</sup>
Residual	1500.679	168	8.933		
Total	2110.947	169			

a. Predictors: (Constant), Total Nilai berbasis Biaya

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B			Beta			
1		(Constant)	6.673	.570		11.715	.000
	Total Nilai berbasis Biaya		.624	.075	.538	8.266	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Output SPSS Parameter *Website Quality* terhadap *Kepuasan Pelanggan***

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Kualitas Website <sup>a</sup>		. Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 <sup>a</sup>	.434	.431	2.666

- a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Website



ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	916.817	1	916.817	128.985	.000 <sup>a</sup>
Residual	1194.130	168	7.108		
Total	2110.947	169			

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Website

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B			Beta			
1	2.840		.746			3.810	.000
(Constant)		.321	.028		.659	11.357	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Output SPSS Parameter Website Quality dan Cost based value terhadap kepuasan pelanggan**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Kualitas Website, Total Nilai berbasis Biaya <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 <sup>a</sup>	.484	.18	2.553

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Website, Total Nilai berbasis Biaya

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	1022.270	2	511.135	78.407	.000 <sup>a</sup>
Residual	1088.677	167	6.519		
Total	2110.947	169			

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Website, Total Nilai berbasis Biaya

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B			Beta			
1							
(Constant)	2.447		.721			3.396	.001
Total Nilai berbasis Biaya	.305		.076	.263		4.022	.000
Total Kualitas Website	.253		.032	.520		7.950	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

## LAMPIRAN VII UJI ASUMSI KLASIK

### UJI MULTIKOLONIERITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.748	.726		2.407	.017	
	Total Kualitas Informasi	.070	.061	.085	1.142	.255	.528
	Total Kualitas System	.458	.066	.486	6.895	.000	.584
	Total Nilai berbasis Biaya	.329	.074	.284	4.458	.000	.715

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

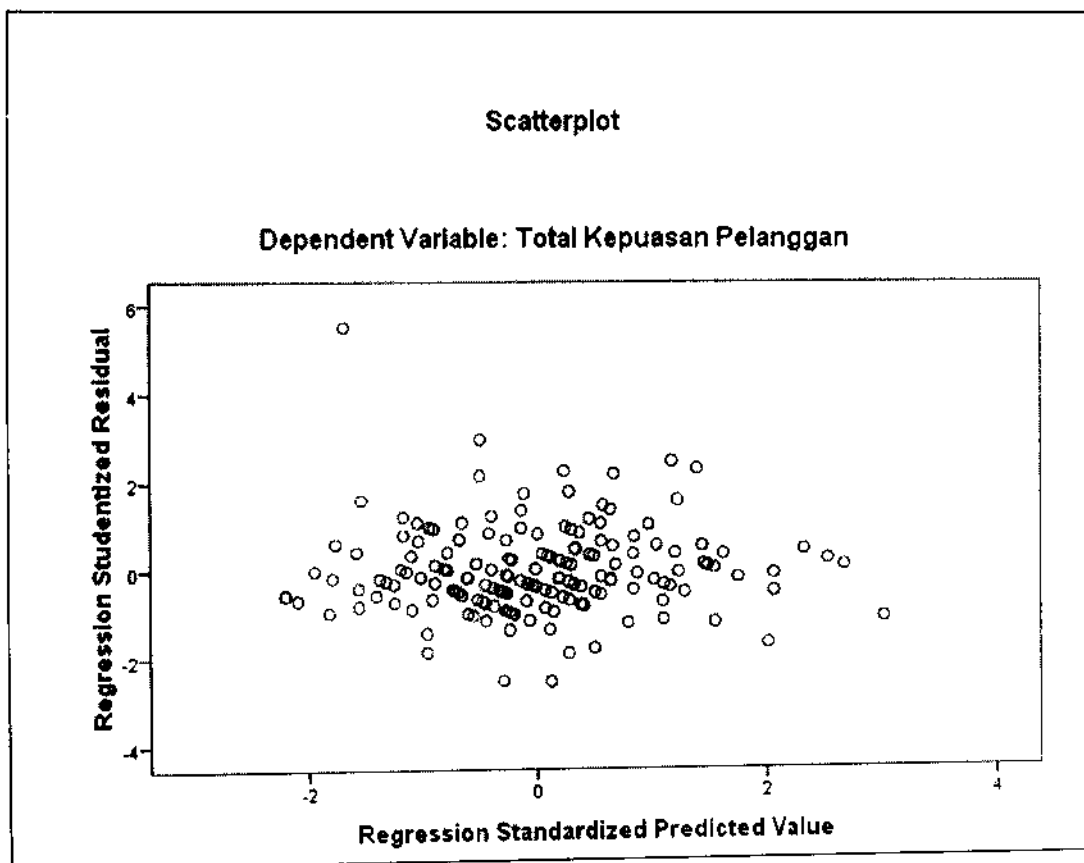
Model		Total Nilai berbasis Biaya	Total Kualitas System	Total Kualitas Informasi
1	Correlations	Total Nilai berbasis Biaya	1.000	-.162
		Total Kualitas System	-.162	1.000
		Total Kualitas Informasi	-.345	-.530
	Covariances	Total Nilai berbasis Biaya	.005	.000
		Total Kualitas System	.000	.004
		Total Kualitas Informasi	-.002	-.002

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Dari perhitungan nilai Tolerance menunjukkan tidak ada variable independent yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0.10 dan Nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satupun variable independent yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variable independent dalam model regresi.

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

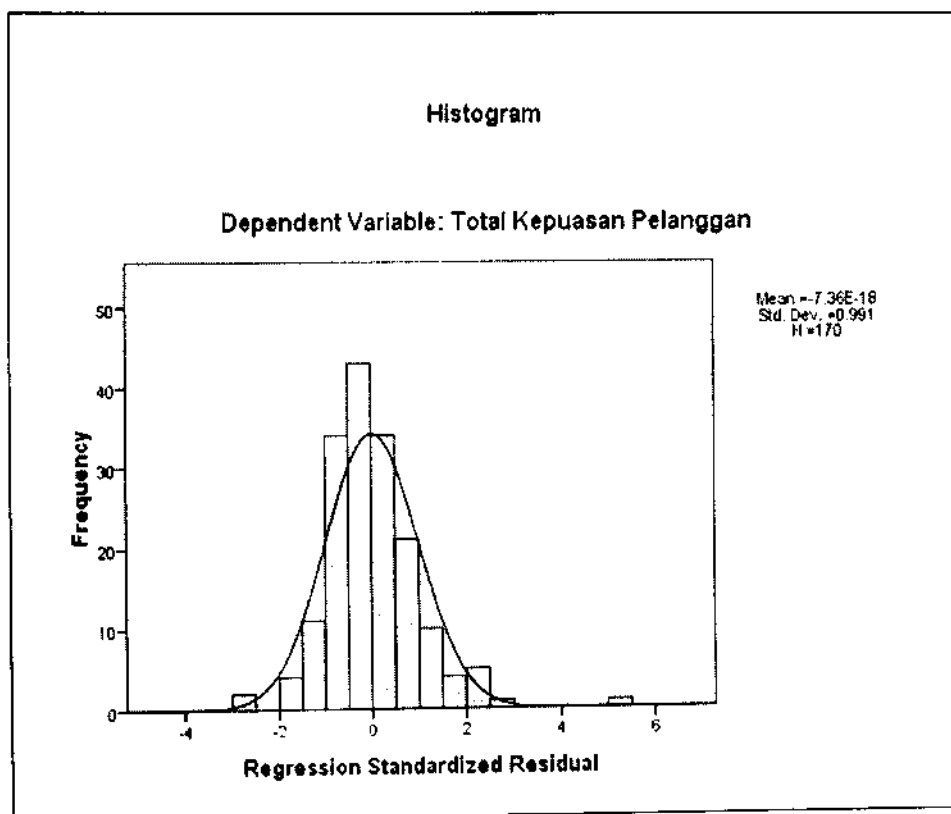
### Charts



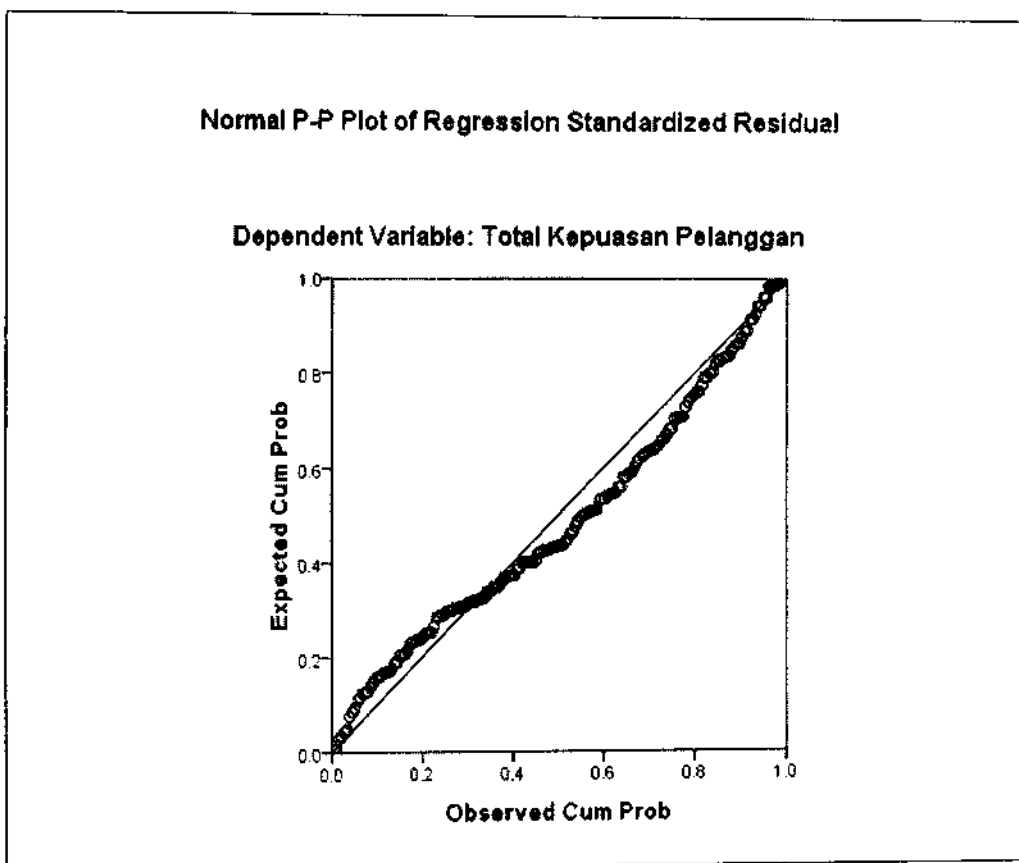
Dari grafik Scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

## UJI NORMALITAS

### Charts



Dari tampilan Grafik Histogram, dapat dilihat bahwa Grafik Histogram memberikan pola distribusi yang normal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas.



Dari tampilan Grafik Normal Plot, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas.