

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan SIDJP terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung sebesar $6,38 > 1,96$. Faktor yang paling handal dan dominan dalam mengukur kualitas layanan adalah dimensi *Assurance* dengan nilai t statistic tertinggi, yaitu: 11,96, sedangkan faktor yang paling handal dan dominan mengukur kepuasan pengguna adalah variabel *timeliness* dengan t statistic yaitu 9,63.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya dianjurkan menggunakan sampel yang lebih banyak dan menggunakan SEM-PLS agar mendapatkan model yang lebih fit.
2. Saran bagi pengembang adalah untuk selalu meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pengguna terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Reza. 2015 . “*Kajian Kesuksesan Sistem Informasi Berbasis Partial Least Square Terhadap Kinerja Agent Telemarketing*”. Fakultas Teknik, Matematika dan IPA Universitas Indrapasta PGRI. ISSN: 1979-276x
- Deng, X., Doll, W. J., Al-Gahtani, S. S. and Larsen, T. J. (2008) “A cross-cultural analysis of the end-user satisfaction instrument: a multi-group invariance analysis”, *Information & Management*, Vol 45, No 4, pp. 211-220.
- Gunarto, Muji. 2015. *Membangun Model Persamaan Struktural (SEM) Dengan Pemrograman Lisrel*, Palembang: CV Tunas Gemilang.
- Husain, T, Dkk. (2018). “*Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna* ”. STMIK Widuri Jakarta. ISSN: 2407 – 4322
- Lestari, Devy. 2014. *Analisis Pengaruh Layanan E-Learning Be Smart Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Pendekatan Strcutural Equation Modelling(SEM)*.
- Mardiana,Dwi (2017), “ Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Model McLean dan Delone ”, Fakultas Sains dan Teknologi.
- Monalisa, Siti, Dkk. (2014). “ *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual* ”, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. ISSN 2407-0939
- Prastanti, Nungki Dwi, Dkk. 2017. “*Analisis Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Smartphone Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM)*”. ISSN: 2548-964X
- Sasongko, Enggar Nur, Dkk. 2016. “*Penerapan Metode Structural Equation Modelling Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Website*”. ISSN: 2339-2541
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

1. SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 114 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
 2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
 5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
 9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
 10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
 11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
 12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
 13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
 14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Rusmala Santi, M.Kom NIP : 197911252014032002
2. Muhammad Kadafi, M.Kom NIDN : 0223108404

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : UMI KALSUM
NIM/Jurusan : 14540163/Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : Genap / 2017 – 2018
Judul Skripsi : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang)

- Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 30 Mei 2019
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 30 – 05 – 2018



TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

2. Surat Pengantar Izin Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Nomor : B-1145 Un.09/VIII.1/PP.009/06/2018
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian
An. Umi Kalsum

08 Juni 2018

Kepada
Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu
di Palembang

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

Nama : UMI KALSUM
NIM Program Studi : 14540163 / Sistem Informasi
Alamat : Jl. Irigasi Suka Mulya Sematang Borang Palembang
Judul : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang)
Waktu Penelitian : 18 Juni s/d 31 Agustus 2018
Objek Penelitian : Data karyawan, data struktur organisasi dan sejarah perusahaan.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga yang Bapak pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami hatarkan terima kasih.



3. Surat Keterangan dari KPP Pratama Palembang SU



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395, Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 2803 /WPJ.03/2018 08 Agustus 2018
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Dekan
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Jl. Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri KM.3,5, Kemuning
Palembang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-1149/Un.09/VIII.1/PP.009/06/2018 tanggal 08 Juni 2018 hal Mohon Izin Penelitian atas :


Nama/NPM : Umi Kalsum / 14540163

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuisioner/penelitian dan atau riset pada **KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor


M. Ismiransyah M. Zain
NIP 19631212 198903 1 001

Tembusan:
Saudara/i Umi Kalsum, selaku mahasiswafi yang melaksanakan Riset.

KP.: BD.05/BD.0501

4. Berita Acara



**KEMENTRIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini 18 September 2018 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI).

Tempat : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
Narasumber : Ferry Dwi Wicaksono
Jabatan : Pelaksana Administrasi TTK

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Peneliti

Umi Kalsum

Palembang, 18 September 2018
Pelaksana Administrasi TTK

Ferry Dwi Wicaksono

5. Kartu Bimbingan Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540163
 Nama : Umi Kalsum
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil
 Tahun Akademik : 2018
 Judul : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus; KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing I : Rusmala Santi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	3/7/2018	Bab I : Penulisan, Latar belakang, titik balok, buku model, manfaat	
2	5/7/2018	Bab I : Latar belakang, manfaat	
3	16/7/2018	Bab I : Latar belakang	
4	22/7/2018	Bab I : full	
5	25/7/2018	Bab II : teori kualitas, keparan, SEM, alat ukur di dalam di penelitian	
6	6/8/2018	Bab II : penulisan, Referensi Hipotesis. p ad di bab III	
7	14/8/2018	Bab II : full	
8	18/9/2018	Bab III : Uraian, model, penulisan	



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540163
 Nama : Umi Kalsum
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing I : Rusmala Santi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
9	24/5/2018	Bab III : Ace	
10	15/10/2018	Bab IV : Penjelasan 4/ setiap langkah	
11	18/10/2018	Bab IV : penjelasan , gambar + logika Bab V : simple & san	
12	5/11/2018	Bab IV : Ace Bab V : Ace	



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540163
 Nama : Umi Kalsum
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil Tahun Akademik : 2018
 Judul : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus; KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Kadafi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	31/10 17	perbaikan latar belakang	<i>[Signature]</i>
	7/10 16	perbaikan Bab 2	<i>[Signature]</i>
	5/7 18	perbaikan bab 1	<i>[Signature]</i>
	13/10 17	Ace Bab 2 lanjut Bab 1	<i>[Signature]</i>
	23/10 17	Ace Bab 2 lanjut Bab 3	<i>[Signature]</i>
	1/10 18	Ace Kuisioner	<i>[Signature]</i>
	3/10 19	perbaikan Bab 3	<i>[Signature]</i>
	10/10 19	Ace Bab 3 lanjut ke Bab 4	<i>[Signature]</i>



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Palembang 30126 Telp: (0711) 353276 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 14540163
 Nama : Umi Kalsum
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul : Penerapan Model SEM Pada Analisis Pengaruh Kualitas
 Layanan SIDJP Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi
 Kasus: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Kadafi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	8/11/16	Acc bab 9 lanjut ke desain Haid	
	27/11/16	Acc bab 10 dan 11 Menunggu	

6. Kuesioner

Kuisisioner Staff KPP Pratama Palembang

Survei Kualitas Layanan SIDJP Menggunakan Metode *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*

Dengan Hormat,

Bersamaan ini saya selaku peneliti, memohon kesediaan anda untuk dapat membantu mengisi kuisisioner yang telah disiapkan dengan maksud membantu pengumpulan data dalam rangka Penerapan SEM pada analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIDJP (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Data Responden

Jenis Kelamin:	Tanda Tangan ()
Umur:	

Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai *website* Kesbangpol kota Palembang yang digunakan oleh staff KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, tentang perpajakan. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

Kuisisioner Staff KPP Pratama Palembang

Survei Kepuasan Pengguna SIDJP Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai *SIDJP* yang digunakan oleh staff KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, tentang perpajakan. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

1. Sangat Tidak Setuju(STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju(CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

1. Content (isi)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	SIDJP menyediakan informasi yang tepat					
2.	Isi informasi yang dihasilkan SIDJP memenuhi kebutuhan pengguna					
3.	SIDJP hanya menampilkan informasi secara spesifik sesuai kebutuhan pengguna					
4.	SIDJP menyediakan informasi yang lengkap					

2. Accuracy (keakuratan)		
		Jawaban

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Seluruh data dan informasi dalam SIDJP sudah akurat, seperti perpajakan dan kepegawaian					
2.	Keakuratan informasi SIDJP sudah memuaskan					

3. Format						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Tampilan SIDJP menarik dan berkualitas					
2.	Informasi yang ditampilkan jelas dan mudah dimengerti					

4. Ease of Use (kemudahan penggunaan)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Proses pengoperasian SIDJP mudah dilakukan dan tidak membingungkan pengguna					
2	SIDJP mudah untuk digunakan					

5. Timeliness						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Daya tanggap SIDJP dalam menampilkan Informasi tepat waktu					
2	SIDJP menampilkan informasi yang up to date					

Yth Responden,

Saya melakukan penelitian di lingkungan KPP Pratama Palembang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sidjp.

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah memberikan jawaban sebagai responden, sebelumnya dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih. Dengan judul skripsi "PENERAPAN SEM PADA ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIDJP (STUDI KASUS: KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU."

7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





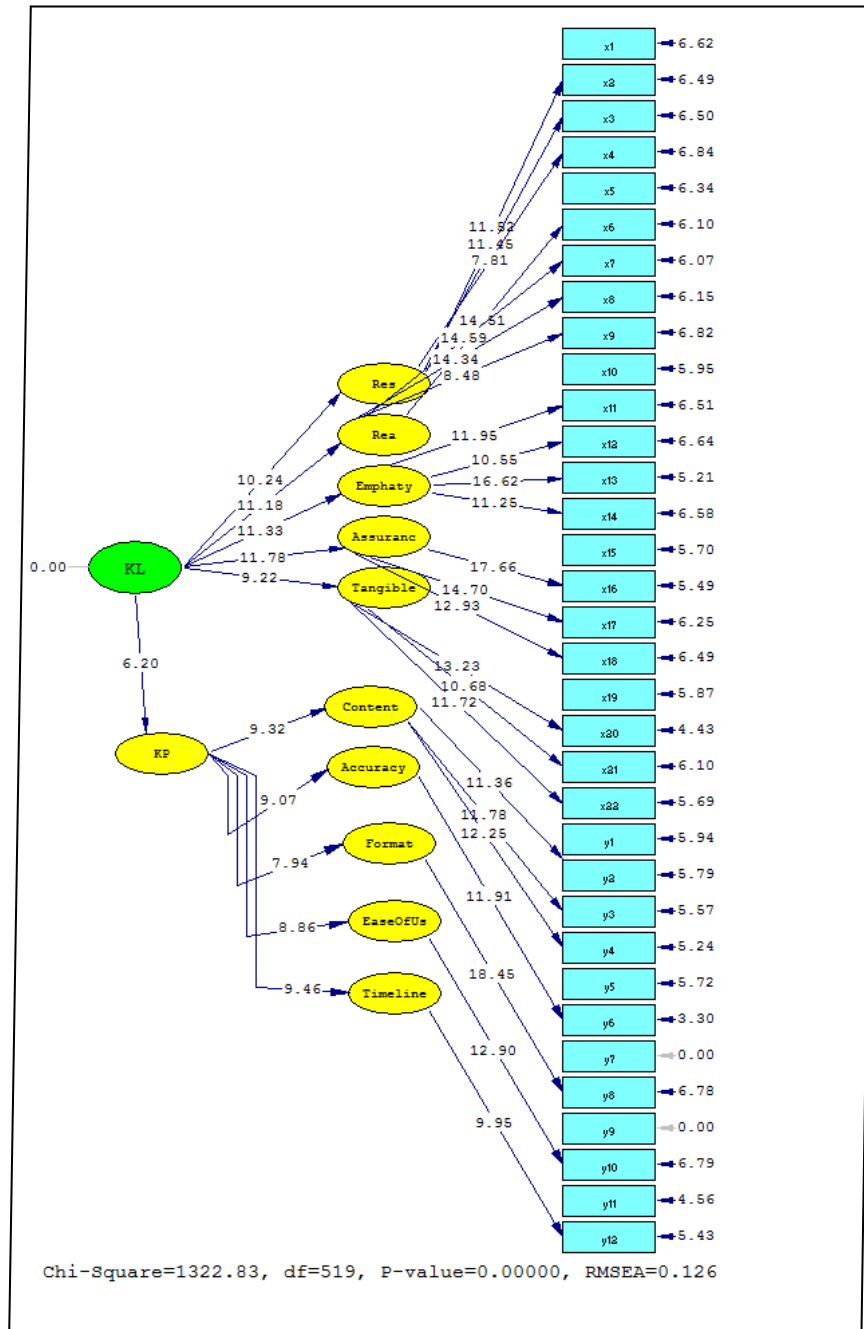
30	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3		
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	5	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	4	1	3	5	3	3	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5
51	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
54	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	
55	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
56	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	
59	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4

9. Hasil Analisis *Measurement Model*

Variabel	s.load	s.load ²	1- s.load ²
Res	1.00	1	0
Rea	1.00	1	0
Emphaty	0.98	0.96	0.04
Assurance	0.98	0.96	0.04
Tangible	0.90	0.81	0.19
Jumlah	4.86	4,73	0.27
Jumlah ²	23.61		

Variabel	s.load	s.load ²	1- s.load ²
Content	0.95	0.90	0.10
Accuracy	0.96	0.92	0.8
Format	0.73	0.53	0.47
EaseofUse	0.79	0.62	0.38
Timeliness	0.96	0.92	0.8
Jumlah	4.39	3.89	2.55
Jumlah ²	29,27		

10. Hasil Analisis *Full Model Struktural*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Umi Kalsum
Tempat / Tanggal Lahir : Raja Jaya, 07 Agustus 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Irigasi, Suka Mulya, Palembang
No. Telp / HP : 0895371134854

Menerangkan dengan sesungguhnya :

PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2005-2008 : SD Negeri Raja Jaya
Tahun 2008-2011 : SMP Negeri 3 Penukal
Tahun 2011-2014 : SMA Negeri 6 Prabumulih

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 12 November 2018

Umi Kalsum