

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN  
METODE KANO (STUDI KASUS: UNIVERSITAS  
TRIDINANTI PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

Oleh

**AKYUNI ADHANDARI  
NIM. 14540012**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN  
METODE KANO (STUDI KASUS: UNIVERSITAS  
TRIDINANTI PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer Pada Bidang Sistem Informasi

Oleh

**AKYUNI ADHANDARI  
NIM. 14540012**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN  
METODE KANO (STUDI KASUS: UNIVERSITAS  
TRIDINANTI PALEMBANG)**

Oleh :  
**AKYUNI ADHANDARI**  
NIM. 14540012

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 11 Desember 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana komputer dalam bidang Sistem Informasi.

Dosen Pembimbing I



**Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng**  
NIDN. 0263118601

Dosen Pembimbing II



**Muhamad Kadafi, M.Kom**  
NIDN. 0223108404

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang



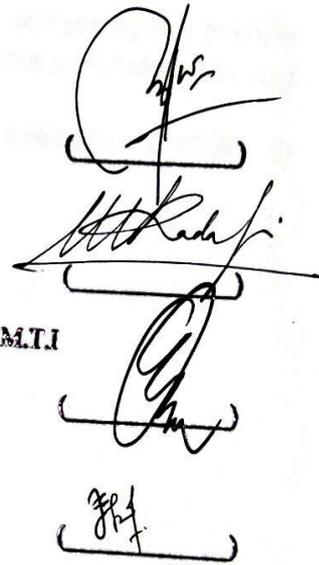
**Rukhsyah, M. Kom.**  
NIP.197511222006041003

**PERSETUJUAN  
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridinanti Palembang)  
Nama : Akyumi Adhandari  
NIM : 14540012  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng  
NIDN. 0203118601
2. Sekretaris : Muhamad Kadafi, M.Kom  
NIDN. 0223108404
3. Penguji I : Muhammad Haviz Irfani, S.Si., M.T.I  
NIDN. 0209087903
4. Penguji II : Fathiyah Nopriani, M.Kom  
NIDN. 2017118265



Diuji di Palembang pada tanggal 11 Desember 2018  
Waktu : 08.00-09.00 WIB  
Hasil/IPK : A / 3,78  
Predikat : Pujian

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang



Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum  
NIP.197301021999032001

**Motto dan Persembahan:**

***“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
(Qs. Al-Baqarah: 286)***

**Skripsi ini kusembahkan teruntuk :**

***Orang-orang terkasih, tersayang, dan tercinta  
(kedua orang tuaku, keluargaku, dan sahabat-sahabatku)***

***(Akyuni Adhandari, 1997:04-18)***

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akyuni Adhandari  
Tempat dan tanggal lahir : 18 April 1997  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 14540012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 11 Desember 2018  
Yang membuat pernyataan,



Akyuni Adhandari  
NIM. 14540012

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN THE IMPLEMENTATION  
OF THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM USING THE  
METHOD OF KANO (CASE STUDY: TRIDINANTI UNIVERSITY OF  
PALEMBANG)**

**ABSTRACT**

*Academic Information System is a system built to manage academic data so as to provide convenience to users in academic administration activities. This study aims to determine the level of user satisfaction of the Academic Information System of Tridinanti University Palembang. The number of respondents in this study was 373 peoples consisting of students and lecturers. Satisfaction analysis was performed using the user satisfaction variable, End User Computing Satisfaction (EUCS) and measured by the Kano method. The Kano method is used to measure and categorize attributes based on how well these attributes are able to satisfy user needs. The results of this study state that of the 6 categories that exist in the Kano method there are only 3 categories that appear, namely the category Must Be, One Dimensional and Attractive. The attributes that have the most influence on increasing user satisfaction and dissatisfaction can be seen from the results of the analysis of better worse values. The highest value of satisfaction is on attribute F2. Academic information systems have a menu structure and links that are easy to understand. The highest value of dissatisfaction is in C3 attribute, Academic information system has complete services to support the academic process.*

**Kata kunci : User Satisfaction, Academic Information System, Kano, End User Computing Satisfaction.**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENERAPAN SISTEM**

# **INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE KANO (STUDI KASUS : UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG)**

## **ABSTRAK**

Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dibangun untuk mengelola data-data akademik sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti Palembang. Jumlah responden penelitian ini adalah 373 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Analisis kepuasan yang dilakukan menggunakan variabel kepuasan pengguna yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan diukur dengan metode Kano. Metode Kano digunakan untuk mengukur dan mengategorikan atribut berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dari 6 kategori yang ada pada metode Kano hanya ada 3 kategori yang muncul yaitu kategori *Must be*, *One Dimensional* dan *Attractive*. Atribut yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna dapat diketahui dari hasil analisa nilai *better worse*. Nilai kepuasan tertinggi yaitu pada atribut F2, Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan *link* yang mudah dipahami. Nilai ketidakpuasan tertinggi yaitu pada atribut C3, Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap.

**Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Akademik, Kano, *End User Computing Satisfaction*.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Universitas Tridinanti Palembang) dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat pertolongan Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
7. Bapak M. Thoha Mahmud, S.IP., MM, selaku Ketua Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang.
8. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
9. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
10. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, 11 Desember 2018

Akyuni Adhandari

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Motto dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Abstract.....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	4

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Ayat Yang Berhubungan Dengan Ilmu Pengetahuan .....	5
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian Secara Umum.....	7
2.2.1 Analisis Sistem.....	7
2.2.2 Kepuasan Pengguna .....	8
2.2.3 Sistem Informasi .....	8
2.2.4 Sistem Informasi Akademik.....	9
2.3 Metode Kano .....	10
2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	15
2.5 Populasi dan Sampel .....	17
2.5.1 Populasi.....	17
2.5.2 Sampel.....	17
2.5.3 Teknik Menentukan Ukuran Sampel .....	18
2.5.4 Teknik Sampling .....	19
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	21
2.6.1 Uji Validitas .....	21
2.6.2 Uji Reliabilitas .....	22
2.7 Penelitian Sebelumnya .....	24

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	28
3.1.1 Sejarah Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti .....	28
3.1.2 Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti .....	29
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	33
3.4 Bahan Penelitian.....	33

3.5 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Data Primer .....	34
3.5.2 Data Sekunder .....	35
3.6 Populasi dan Sampel .....	35
3.6.1 Populasi.....	35
3.6.2 Sampel.....	36
3.7 Tahapan Penelitian .....	38
3.8 Metode Pengukuran Kano.....	40
3.9 Instrumen Penelitian.....	41
3.10 Uji Instrumen .....	43
3.10.1 Uji Validitas .....	43
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	46
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Menentukan Kategori Atribut Responden Berdasarkan Tabel Evaluasi Kano .....	49
4.1.2 Menentukan Kategori Atribut Menggunakan <i>Blauth's Formula</i> .....	56
4.1.3 Menghitung Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna Menggunakan Rumus Better Worse.....	60
4.2 Pembahasan.....	66
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kano .....	11
Gambar 2.2 Proses Evaluasi Kano .....	13
Gambar 2.3 Model <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	15
Gambar 3.1 Website Universitas Tridinanti Palembang.....	30
Gambar 3.2 Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti Palembang.....	30
Gambar 3.3 Halaman Utama Sistem Informasi Akademik.....	31
Gambar 3.4 Lokasi Penelitian .....	33
Gambar 3.5 Diagram <i>pie</i> Populasi Penelitian .....	36
Gambar 3.6 Tahapan Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Grafik Responden Penelitian Berdasarkan Strata .....	48
Gambar 4.2 Grafik Definisi <i>Customer Requirement I</i> .....	65
Gambar 4.3 Grafik Definisi <i>Customer Requirement II</i> .....	65
Gambar 4.4 Grafik Definisi <i>Customer Requirement III</i> .....	65

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano .....	12
Tabel 2.2 Skor Uji Reliabilitas .....	23
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Fungsional .....	44
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Disfungsional .....	45
Tabel 3.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional .....	47
Tabel 3.6 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional .....	47
Tabel 4.1 Tabel Evaluasi Kano .....	49
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano .....	53
Tabel 4.3 Penentuan Kategori Tiap Atribut Menggunakan <i>Blauth's Formula</i> ...	57
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Menggunakan Rumus <i>Better Worse</i> .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing.....	77
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian.....	79
Lampiran 4. Berita Acara Pengambilan Data .....	80
Lampiran 5. Berita Acara Wawancara .....	81
Lampiran 6. Hasil Wawancara .....	82
Lampiran 7. Berita Acara Penyebaran Kuesioner.....	87
Lampiran 8. Kuesioner.....	88
Lampiran 9. Penentuan Sampel.....	90
Lampiran 10. Jawaban Kuesioner 30 Responden .....	92
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan SPSS.....	94
Lampiran 12. Jawaban Kuesioner 373 Responden .....	100
Lampiran 13. Menterjemahkan Jawaban Responden menggunakan Tabel Evaluasi Kano .....	116
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian.....	126
Lampiran 15. Lembar Konsultasi.....	128
Lampiran 16. Riwayat Hidup.....	129

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan berbagai dampak bagi bidang-bidang kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi yang ada pada era globalisasi ini telah membawa perubahan bagi kehidupan masyarakat. Teknologi informasi memberikan berbagai kemudahan untuk memperoleh informasi, membantu menyelesaikan pekerjaan dan juga memberikan layanan maksimal kepada pengguna. Salah satu produk teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik swasta, pemerintah ataupun bidang pendidikan adalah sistem informasi. Penggunaan sistem informasi sangat membantu dalam kegiatan operasional instansi karena sistem informasi membuat data dan informasi yang diperlukan lebih mudah untuk diperoleh. Contoh implementasi sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi yaitu sistem informasi akademik.

Salah satu perguruan tinggi swasta di kota Palembang yang telah memanfaatkan teknologi informasi adalah Universitas Tridinanti Palembang. Universitas Tridinanti Palembang telah menerapkan sebuah sistem informasi akademik untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Sistem ini diharapkan dapat mengelola data administrasi akademis dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Menurut informasi dari Kepala Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK), pada awalnya Universitas Tridianti Palembang menerapkan sistem informasi akademik berbasis *desktop*. Namun seiring berjalannya waktu sistem tersebut di rasa kurang mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin meningkat. Hingga pada tahun 2015 sistem informasi akademik berbasis *website* mulai diterapkan. Sistem informasi akademik yang sudah diterapkan saat ini dapat diakses secara *online* dimana dan kapan saja.

Sistem informasi akademik Universitas Tridianti Palembang dapat dikatakan baik jika sistem tersebut tidak hanya mengedepankan dari sisi teknologi saja, namun perlu adanya pertimbangan dari kepuasan di sisi pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen. Kepuasan perlu diperhatikan karena menyangkut tingkat perasaan seseorang (pengguna) setelah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan disisi pengguna ialah dengan melakukan analisis (Al-Fatta, 2007:24). Dengan analisis pemecahan masalah dapat dilakukan karena menganalisis berarti menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa baik bagian-bagian komponen tersebut dapat bekerja atau berinteraksi untuk mencapai tujuan. Melakukan analisis memerlukan metode ataupun model sebagai pedoman dan acuan.

Model kepuasan pengguna yang yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) adalah model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dimana model tersebut berfokus pada kepuasan pengguna akhir yang mencakup lima dimensi, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Sebuah metode yang

dikembangkan oleh Dr.Noriaki Kano pada tahun 1984 yaitu, Kano dipilih sebagai metode untuk mengukur kepuasan dan mengkategorikan atribut atau variabel ke dalam kategori *Attractive, Must be, One dimensional, Indifferent, Reverse, Questionable* berdasarkan seberapa baik ia mampu memenuhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Universitas Tridianti Palembang menggunakan metode Kano dengan variabel kepuasan pengguna akhir yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Tridianti Palembang menggunakan metode Kano.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fokus area penelitian ini yaitu pada Sistem Informasi Akademik Universitas Tridianti Palembang.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi model *End User Computing Satisfaction* yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir dengan cakupan lima variabel, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.
3. Metode Kano digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mengkategorikan atribut-atribut atau variabel yang dimiliki

berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna.

4. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden sistem informasi akademik Universitas Tridianti Palembang yaitu Mahasiswa dan Dosen.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akademik menggunakan metode Kano.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik berdasarkan kerangka kerja Kano yaitu :

1. Mengetahui atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Tridianti Palembang.
2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Universitas Tridianti Palembang agar sistem informasi akademik dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.
3. Dapat menambah pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna sistem informasi.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan

Al-Qur'an merupakan kitab suci yang diturunkan kepada nabi Muhammad SAW untuk disampaikan kepada seluruh umat manusia sebagai pedoman hidup. Di dalamnya terdapat berbagai perintah, larangan, dan berbagai hal tentang kehidupan manusia termasuk di dalamnya tentang ilmu pengetahuan. Berikut ayat Al-Qur'an yang berisi syariat ilmu pengetahuan yaitu surah Al-Mujadilah ayat 11

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا  
يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا  
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya : *"Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan"* (QS.Al-Mujadilah:11).

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa niscaya Allah SWT akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Artinya orang yang akan diangkat derajatnya oleh Allah SWT, yaitu orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu pengetahuan, dengan beberapa derajat. Dari ayat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa iman

dan ilmu pengetahuan haruslah selaras karena dengan selarasnya kedua hal tersebut maka akan tercapai kesuksesan dunia maupun akhirat. Pengetahuan yang didapat jika tidak di sertai dengan iman maka dapat mendatangkan mudarat atau hal yang merugikan.

Al-Qur'an juga telah memperingatkan manusia agar mencari ilmu pengetahuan, sebagaimana dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 122 disebutkan:

فَلَوْلَا نَفَرَ مِن كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ ﴿١٢٢﴾

Artinya : *“Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya”* (QS. At-Taubah:122).

Dapat dipahami bahwa betapa pentingnya pengetahuan bagi kelangsungan hidup manusia karena dengan pengetahuan manusia akan mengetahui apa yang baik dan yang buruk, yang benar dan yang salah, yang membawa manfaat dan yang membawa mudharat. Suatu kaum atau suatu negara dapat berkembang dan menjadi negara yang kuat jika memiliki perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat signifikan, baik itu melalui lembaga formal maupun lembaga non-formal. Jika negara ini tidak memiliki lembaga pendidikan, maka yang terjadi adalah negara ini tidak akan memiliki masa depan, karena generasinya tidak mengetahui apa-apa.

## 2.2 Teori yang berhubungan dengan penelitian secara umum

### 2.2.1 Analisis Sistem

Al-Fatta (2007:24) menyatakan bahwa analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa baik bagian-bagian komponen tersebut dapat bekerja atau berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:129) analisis sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan.

Analisis sistem informasi merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut. Menurut Muslihudin (2016:21) tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum.

Dari beberapa uraian maka dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah teknik pemecahan masalah dari bagian komponen dari suatu data informasi yang diuraikan dan dikaji satu sama lain yang dapat bekerja atau berinteraksi untuk mencapai tujuan.

### **2.2.2 Kepuasan Pengguna**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2004:195) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Menurut Oliver dalam Hutabri (2016:58) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pengguna) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu instansi/perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas definisi kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pengguna akan dapat terpenuhi atau terlampaui sehingga penggunaan terus berlanjut.

### **2.2.3 Sistem Informasi**

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2005:42).

Menurut Jogiyanto (2003:8) sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Dari beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen yang saling berhubungan satu sama lain dan memproses sesuatu (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

#### **2.2.4 Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik adalah sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu seperti : penyimpanan data untuk siswa baru, penentuan kelas, penentuan jadwal mata kuliah, pembuatan jadwal mengajar, pembagian pembimbing akademik, proses penilaian (Imelda Erik, 2014).

Menurut Santoso (2007) Sistem informasi akademik adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan

informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Sistem informasi akademik memberikan beberapa manfaat bagi penggunanya antara lain:

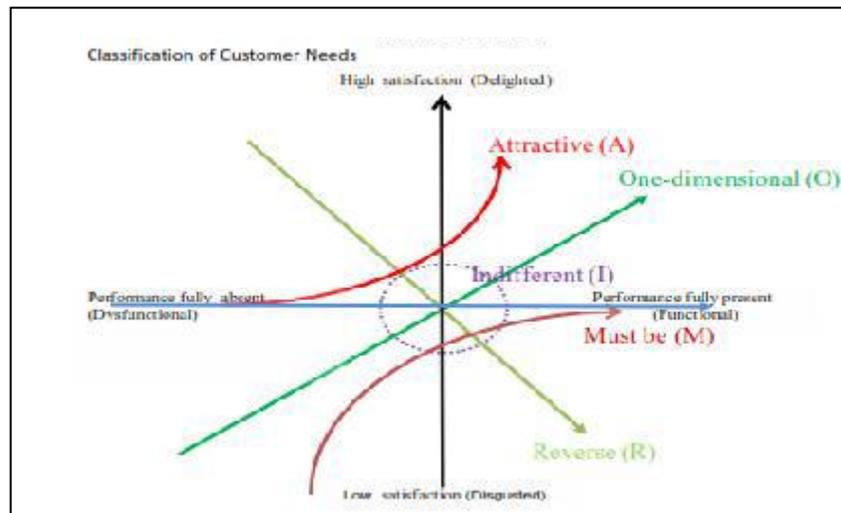
- a. Integrasi data, dengan pengelolaan data secara integrasi sehingga data akan selalu *up to date* dan selalu siap digunakan, serta mengurangi resiko duplikasi data.
- b. Sebagai pusat informasi dan media komunikasi.
- c. Alat rekam kegiatan kampus, para pengguna dapat selalu memantau perkembangan setiap kegiatan di dalam kampus tanpa perlu hadir secara fisik sehingga setiap proses dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik adalah sistem yang digunakan untuk mengolah data akademik.

### **2.3 Metode Kano**

Metode Kano pertama kali dipublikasikan dalam *The Journal Of The Japanese Society For Quality Control* tahun 1984 berjudul *Attractive quality and must-be quality* oleh Noriaki Kano dan kawan-kawan. Metode Kano adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat kategori atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan atas kemampuan produk atau jasa tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa (Algifari, 2016:95). Metode Kano membantu dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, bukan hanya mengetahui apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan

mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut *attractive* (Kusmawardhani, 2010).



(Sumber : Hutabri, 2016)

**Gambar 2.1 Diagram Kano**

Berikut interpretasi dari kategori Kano:

1. *Must be* (M), Jika layanan tidak terpenuhi dengan baik, maka pengguna merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna.
2. *One Dimensional* (O), Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka pengguna merasa puas. Sebaliknya pengguna merasa tidak puas.
3. *Attractive* (A), Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka pengguna sangat puas. Sebaliknya tidak akan terjadi penurunan kepuasan.
4. *Reverse* (R), Jika indikator dengan kategori ini ada, maka pengguna merasa tidak puas. Sebaliknya pengguna merasa sangat puas.
5. *Indiferent* (I), Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
6. *Questionable* (Q), Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena kemungkinan pengguna bisa puas atau tidak puas.

Tiap-tiap atribut dalam kuesioner diterjemahkan ke dalam Metode Kano dengan menggunakan tabel evaluasi Kano. Setiap atribut memiliki pernyataan positif dan pernyataan negatif yang merupakan bentuk kuesioner Kano. Untuk melihat kategori dalam kuesioner Kano, dilakukan penggolongan setiap atribut kedalam kategori kano dengan cara menghitung jumlah frekuensi tiap dimensi pada masing-masing atribut kemudian dipilih dimensi dengan frekuensi terbanyak (Yulianingsih, 2015).

Dalam menganalisis data menggunakan Kano terlebih dahulu harus mengklasifikasikan atribut dengan tahapan sebagai berikut yaitu:

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan tabel evaluasi :

**Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano**

Customer Requirements →		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional ↓	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber : Walden, 1993)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

A : *Attractive*

I : *Indifferent*

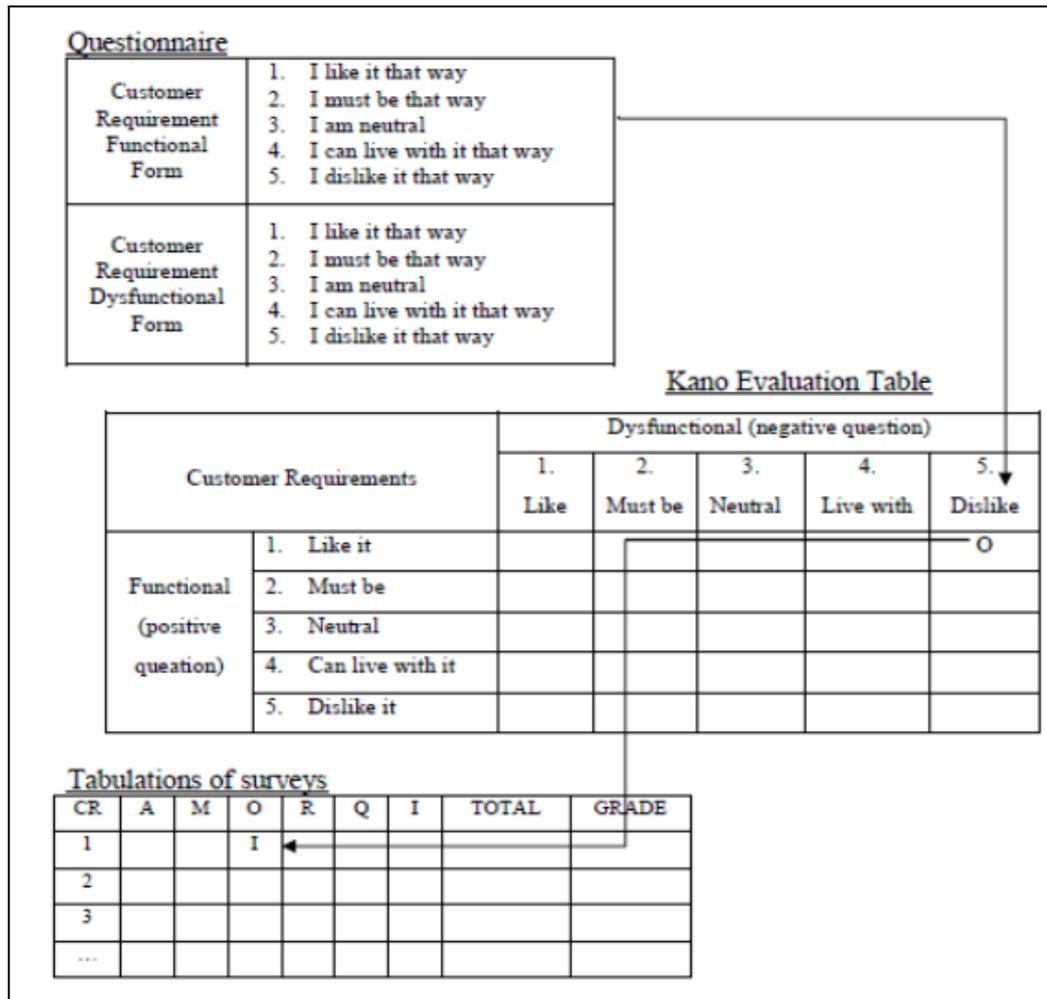
O : *One Dimensional*

R : *Reverse*

M : *Must be*

Q : *Questionable*

Berikut adalah cara bagaimana memproses jawaban fungsional dan disfungsional responden kedalam tabel evaluasi kano :



(Sumber : Walden, 1993)

**Gambar 2.2 Proses Evaluasi Kano**

2. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.
3. Menentukan kategori kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's formula* (Walden,1993) sebagai berikut:
  - a. Jika  $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$ , maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari  $(onedimensional, attractive, must-be)$ .
  - b. Jika  $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$ , maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari  $(indifferent, reverse, questionable)$ .

- c. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*), maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum di antara (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Pada dasarnya Metode Kano terdiri dari tiga kategori yaitu *attractive, one-dimensional*, dan *must be*. Akan tetapi dalam respon konsumen selalu ada dan muncul kategori *indifferent, reverse*, dan *questionable*.

- 4. Menghitung tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari hasil perhitungan jumlah kategori-kategori tiap atribut diperoleh, maka dapat hitung koefisien kepuasan ketidakpuasan konsumen dengan rumusan *Better Worse*:

- a. Tingkat kepuasan

$$Better \frac{A+O}{A+O+M+I} \dots\dots\dots (1)$$

Koefisian tingkat kepuasan berkisar antara 0 sampai dengan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan konsumen, sebaliknya jika nilai mendekati ke 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen.

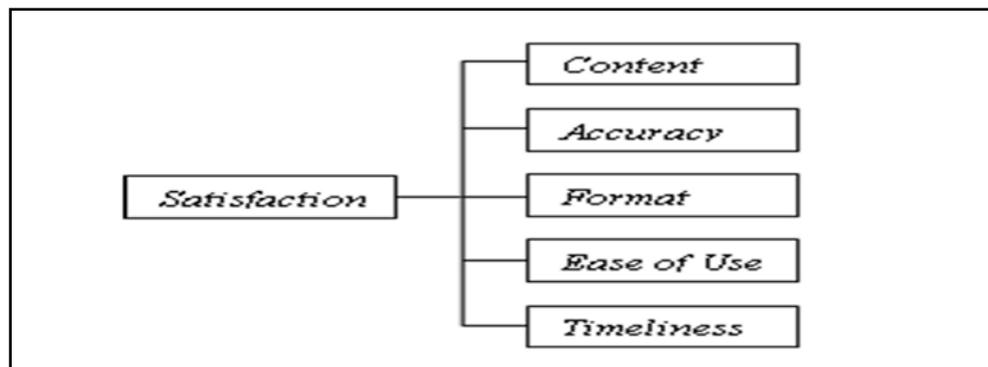
- b. Tingkat Kekecewaan.

$$Worse \frac{O+M}{A+O+M+I} \times (-1) \dots\dots\dots (2)$$

Jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan konsumen (Hutabri, 2016:60).

## 2.4 *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Model kepuasan EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda. Berikut ini adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) :



(Sumber: Hutami dan Camilia, 2016)

**Gambar 2.3 Model *End User Computing Satisfaction***

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan model *end user computing satisfaction* (EUCS) menurut Doll & Torkzadeh (1994) :

1. *Content*, mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. *Format*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama

## 2.5 Populasi dan Sampel

### **2.5.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek / subyek yang dipelajari keseluruhan, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2016:14).

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti (Thoifah, 2016:14).

Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan kumpulan elemen yang akan diteliti.

### **2.5.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2016:81).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza (2016:56), sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah

populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2013:30).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan sampel adalah bagian yang mewakili populasi.

### 2.5.3 Teknik Menentukan Ukuran Sampel

Pada penelitian ini, rumus Slovin dipilih untuk menentukan ukuran sampel. Rumus Slovin dapat digunakan untuk menentukan banyaknya responden pada kondisi dimana si peneliti mengetahui banyaknya anggota populasi (Algifari, 2016:21). Rumus untuk menentukan banyaknya responden menggunakan metode Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3)$$

(Sumber : Algifari, 2016)

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Banyaknya anggota sampel

e = Tingkat kesalahan sampel yang diharapkan

(Catatan : umumnya digunakan 1%,5%, atau 10%) (Catatan : dapat dipilih sendiri oleh peneliti).

#### 2.5.4 Teknik sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Sugiyono, 2016:82). Terdapat dua teknik sampling yaitu :

##### 1. *Probability Sampling*

*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi :

- a. *simple random sampling*, dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.
- b. *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
- c. *disproportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
- d. *sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah), teknik sampling ini digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, propinsi atau kabupaten.

##### 2. *Non Probability Sampling*

*Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi :

- a. *sampling sistematis*, teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
- b. *sampling kuota*, teknik untuk untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.
- c. *sampling Insidental*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.
- d. *sampling purposive*, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.
- e. *sampling jenuh*, teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang.
- f. *snowball sampling*, teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.

## **2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas**

### 2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur (Ghozali, 2013:52).

Menurut Arikunto dalam Iredho Fani Reza, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Reza, 2016:68).

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi product momen yaitu (Siregar, 2013:46-48) :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah observasi / responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Untuk menentukan tingkat signifikansi rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Keterangan:  $Df = N - 2 \dots\dots\dots (5)$

Df = Tingkat signifikansi

N = Banyaknya sampel

Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid. Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikansi korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka item valid, tetapi nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (df=N-2). Bila r hitung (nilai *pearson correlation*)  $> r$  tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlation*)  $> r$  tabel, maka item tidak valid.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas dapat disimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu kuesioner yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian.

### **2.6.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan

menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila data yang memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan sama (Arikunto, 2002).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

K = Jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah variasi butir

$\sigma_t^2$  = Variasi total

Menggunakan analisis *alpha cronchbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,60. Berikut tabel nya :

**Tabel 2.2 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha*'s)**

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber: Alhamdu, 2016)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,60 dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas diatas 0,60 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan (Alhamdu, 2016:48).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

## **2.7 Penelitian Sebelumnya**

Beberapa studi dilakukan di lingkungan Kano dan EUCS, dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis yang dilakukan Ellbert Hutabri (2016) dengan judul Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap penerapan Sistem Informasi Akademik. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana penerapan metode Kano dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, mengevaluasi kekurangan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan Memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen UMSB jika terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. Hasil akhir dari penelitian ini kepuasan pengguna tergantung pada tingkat koefisien kepuasan berkisar antara 0 sampai dengan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sebaliknya jika mendekati ke 0 maka tidak begitu mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sedangkan tingkat kekecewaan dilihat dari nilai *excent of dissatification*. Jika nilai semakin mendkati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan mahasiswa semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan mahasiswa.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Indri Rahmayuni, Humaira, Defni (2016) yang berjudul Analisis Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Model Kano. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat

kepuasan pengguna menggunakan sistem informasi akademik berbasis web, merekomendasikan usaha perbaikan. Kesimpulan dari penelitian ini Analisa kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem informasi akademik menghasilkan bahwa 92% fungsionalitas telah dapat memuaskan pengguna. Perbaikan dilakukan pada 4 buah fungsionalitas yang tidak memuaskan pengguna dengan menonaktifkan fungsionalitas tersebut dari sistem informasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015) dengan judul Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano Penelitian ini menganalisis tentang kualitas layanan Sistem Informasi menggunakan metode Kano. Metode Kano digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan melalui 25 atribut pelayanan yang dijadikan sebagai atribut dalam penelitian. Atribut ini didasarkan pada dimensi kualitas (ServQual), yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Populasi yang ada dalam penelitian ini berjumlah 500 orang responden dengan sampel berjumlah 222 orang responden yang diperoleh melalui rumus Slovin. Penentuan Sample dilakukan melalui Teknik *Random Sampling* artinya pengambilan sample dilakukan secara acak sehingga anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Penelitian yang dilakukan Nofriza dan Kus Indrayani (2011) dengan judul Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui indikator-indikator kepuasan pelanggan terutama indikator mana yang paling berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan tersebut. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan diagram kano untuk menganalisa dan

mengkategorikan atribut-atribut dari kualitas pelayanan, berdasarkan seberapa baik tingkat pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan rumah sakit. Hasil analisis dari nilai better dan worse diagram kano diketahui atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pelanggan yaitu: ketepatan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien (kepuasan akan naik 87%) sedangkan atribut yang paling berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pelanggan yaitu : kecepatan pemeriksaan pasien (turun sampai 85%).

Penelitian yang dilakukan Freddy Nur Afandi (2016) dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Tri Brata News Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: POLDA Lampung). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung website Polda Lampung terhadap Tribrata News dan indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Tribrata News. Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ditentukan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* dengan kriteria tertentu. Adapun teknik penentuan sampel menggunakan tabel Stephen Isaac & William B. Michael. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung website belum sepenuhnya puas terhadap Tribrata News. Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), diketahui bahwa indikator yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung adalah indikator format, kemudahan penggunaan, dan dari sisi ketepatan waktu.

Penelitian yang berjudul Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-Government) Kabupaten Badung oleh Gerson Feoh dan Putu Widagunawan (2016) menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Badung telah

memiliki situs web *Electronic Government* (e-Gov), namun belum mempunyai data yang pasti mengenai data indikator tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna situs web Pemerintah (e-Gov) Kabupaten Badung melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner dengan variable pernyataan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan diukur dengan metode Kano. Sampel yang digunakan untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang tinggal di Kabupaten Badung sebagai pengguna potensial situs web Pemerintah (e-Gov) Kabupaten Badung. Hasil yang dalam penelitian ini adalah suatu hasil analisa secara kuantitatif dengan metode kuesioner untuk memperoleh hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna situs web e-Gov di Kabupaten Badung.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah Sistem Informasi Akademik Universitas Tridianti Palembang**

Pada tanggal 7 Februari 1977 didirikan sebuah yayasan bernama Yayasan Pendidikan Tridianti Palembang dengan Akte Notaris Darbi, S.H No. 32. Yayasan tersebut bergerak dalam usaha menyediakan sarana pendidikan terutama bagi Akademi Ilmu Perbankan (AIP) Perbanas Palembang, yang diasuh oleh Yayasan Pendidikan Perbanas, kemudian berkembang menjadi Akademi Akuntansi dan Perbankan (AAP) Perbanas Palembang, dengan dua Jurusan yakni jurusan Perbankan dan Akuntansi.

Mengingat sarana dan pra-sarana yang disediakan oleh yayasan cukup memadai untuk membina program pendidikan tinggi di Sumatera Selatan, maka pada awal tahun 1983 atas musyawarah pengurus yayasan diadakan penyempurnaan pengurus dengan perubahan nama menjadi Yayasan Pendidikan Nasional Tridianti Palembang. Sebagai tindak lanjut dari perubahan nama yayasan tersebut dan sejalan dengan usaha pengembangan lembaga pendidikan tinggi maka didirikanlah Sekolah Tinggi Manajemen Dan Akuntansi (STMA) Tridianti Palembang yang diasuh dan dibina langsung oleh yayasan tersebut dengan mendapat persetujuan Kopertis Wilayah II Palembang SK. 449/Kop.II/1983 tanggal 11 Mei 1983.

Pada tanggal 7 September 1984 Universitas Tridianti Palembang menerima penggabungan Sekolah Tinggi Teknik Palembang (STTP) Jurusan Mesin dan Elektro yang diasuh oleh Yayasan Pendidikan Gajah Mada Palembang.

Berdasarkan SK Mendikbud. RI No.0150/0/1985 tanggal 26 Maret 1985 Universitas Tridianti Palembang telah mendapat Status Terdaftar untuk semua fakultas/jurusan dengan program S1. Kemudian dikukuhkan lagi dengan SK. Mendikbud. RI No. 0512/0/1986 tanggal 31 Juli 1986. Dengan SK. Mendikbud RI. No.0453/0/1989 tanggal 1 Juli 1989 Universitas Tridianti Palembang mendapat Status Diakui (univ-tridianti.ac.id, diakses pada 1 Oktober 2018).

Universitas Tridianti Palembang sebagai salah satu penyelenggara kegiatan akademik dan sekaligus merupakan institusi pendidikan swasta, tentu menginginkan terlaksananya kegiatan akademik dengan baik dan lancar yang nantinya diharapkan mampu mencetak generasi muda yang berprestasi dan dapat diandalkan. Upaya peningkatan mutu pendidikan dilakukan dengan memberdayakan seluruh potensi yang mendukung proses pembelajaran yang efektif dan efisien guna terciptanya generasi penerus bangsa yang kompetitif. Pada awalnya Universitas Tridianti Palembang menerapkan sistem informasi akademik berbasis *Desktop*, hingga pada tahun 2015 pihak Universitas Tridianti Palembang mengambil kebijakan untuk mengimplementasikan sistem informasi akademik berbasis *website*. Sistem informasi akademik saat ini dikelola oleh Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridianti.

### **3.1.2 Sistem Informasi Akademik Universitas Tridianti Palembang**

#### **1. Tampilan halaman *login* pengguna sistem informasi akademik**

Untuk menampilkan halaman *login* pengguna dapat mengakses *website* Universitas Tridianti Palembang dan memilih Menu Aplikasi Akademik yang

tersedia di kiri halaman atau dapat juga melalui <https://univ-tridinanti.ac.id/sia>.

Berikut ini adalah tampilan *website* Universitas Tridinanti Palembang :



(Sumber : univ-tridinanti.ac.id)

**Gambar 3.1 Website Universitas Tridinanti Palembang**

*Login* dapat dilakukan oleh semua pengguna aktif yang telah memiliki akses *login* sistem informasi akademik Universitas Tridinanti Palembang. Berikut ini adalah tampilan halaman *login* sistem informasi akademik Universitas Tridinanti Palembang :



(Sumber : univ-tridinanti.ac.id/sia)

**Gambar 3.2 Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti Palembang**

## 2. Tampilan Sistem Informasi Akademik



**Gambar 3.3 Halaman Utama Sistem Informasi Akademik**

Dari Gambar 3.3 dapat dilihat halaman utama ketika pengguna sudah *login* ke akun nya masing-masing. Foto dan identitas pengguna tampil di samping atas kiri tampak ucapan selamat datang dan juga menu-menu untuk menampilkan atau mengelola informasi yang dibutuhkan pengguna.

### 3.2 Metode Penelitian

Menurut Sekaran (2010), penelitian adalah proses dari pencarian solusi untuk suatu masalah setelah melalui studi dan analisis faktor-faktor situasional. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, karena penelitian yang akan diteliti ini memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Menurut Sugiyono (2016:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel

tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik.

Menurut Hamidi (2010) beberapa ciri khas penelitian kuantitatif dapat dikemukakan melalui cara membedakan dengan penelitian yang berpendekatan kualitatif, sebagai berikut ini:

1. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian.
2. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji teori (*retest*) yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti sedangkan kualitatif menemukan konsep atau hubungan antar konsep.
3. Penelitian kuantitatif memfungsikan teori sebagai titik tolak menemukan konsep (yang terdapat dalam teori tersebut) yang kemudian dijadikan variabel.
4. Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan teknik pengumpulan data kusioner.
5. Penelitian kuantitatif penyajian datanya berupa tabel distribusi pilihan jawaban responden yang ditentukan oleh peneliti (berupa angka).
6. Penelitian kuantitatif menggunakan perspektif etik, yakni data yang dikumpulkan dibatasi atau ditentukan oleh peneliti dalam hal pilihan indikator (atribut) variabel baik jumlah maupun jenisnya.
7. Penelitian kuantitatif menggunakan definisi operasional karena hendak mengukur variabel, karena definisi operasional pada dasarnya merupakan petunjuk untuk mengukur variabel.

8. Penelitian kuantitatif penentuan jumlah respondenya dengan persentase, rumus atau tabel populasi sampel.
9. Penelitian kuantitatif instrumen penelitiannya berupa kuesioner atau angket.
10. Penelitian kuantitatif analisis datanya dilakukan setelah data terkumpul dengan menggunakan perhitungan data-data atau analisis statistik.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Tridinanti Palembang yang beralamat Jalan Kapten Marzuki No.2446, 20 Ilir D. III, Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. Berikut ini adalah lokasi penelitian :



**Gambar 3.4 Lokasi Penelitian**

### 3.4 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. Sistem informasi akademik sebagai objek yang diteliti.
2. Lembaga pengembangan sistem informasi dan komunikasi (LPSIK) sebagai pengelola dan pengembang sistem informasi akademik Universitas Tridinanti Palembang.

3. Universitas Tridinanti Palembang sebagai pemilik dari sistem informasi akademik.
4. Mahasiswa/i dan dosen sebagai pengguna akhir dari sistem informasi akademik.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden. Data primer ini didapatkan dari teknik wawancara dan kuesioner kepada pengguna sistem informasi Universitas Tridinanti Palembang.

1. Kuesioner, berisi daftar-daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengguna akhir sistem informasi akademik berupa indikator variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikategorikan dan diukur kepuasannya dengan metode Kano dengan menggunakan dua sudut pandang, yaitu fungsional (apa yang dirasakan pengguna jika suatu layanan baik) dan disfungsional (apa yang dirasakan pengguna jika suatu layanan tidak baik) serta tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pada masing-masing variabel (Oktaviani, 2016). Sejumlah kuesioner disebarikan secara langsung (*offline*) dan secara *online* melalui *google* formulir kepada para mahasiswa/i dan dosen

Universitas Tridianti Palembang. Kuesioner yang disebarakan ke 373 sampel, dengan pembagian mahasiswa 358 sampel dan dosen 15 sampel.

2. Wawancara, Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada Ketua Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridianti Palembang, yaitu Bapak M.Thoha Mahmud S.IP., MM dan juga kepada beberapa mahasiswa/i selaku pengguna akhir sistem informasi akademik.

### **3.5.2 Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013:16). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang dipakai pada penelitian ini yaitu buku, jurnal, skripsi, literatur, dokumen tertulis maupun *softcopy*, foto-foto yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem dan dapat mendukung jalannya penelitian.

## **3.6 Populasi dan Sampel**

### **3.6.1 Populasi**

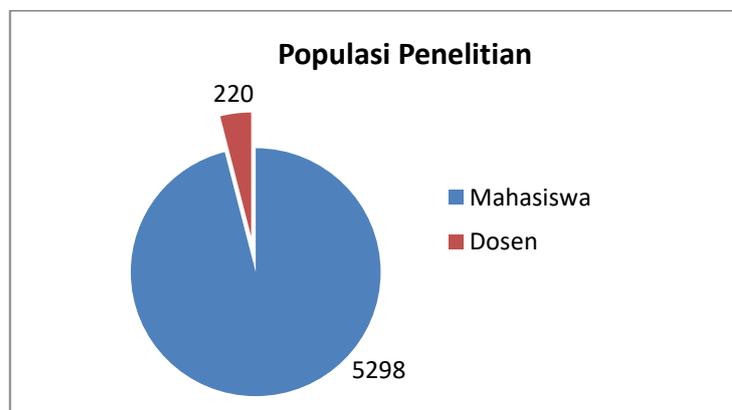
Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna akhir dari sistem informasi akademik yang terdiri dari mahasiswa/i dan dosen Universitas Tridianti Palembang pada tahun akademik 2017/2018 semester genap. Berdasarkan data yang diperoleh dari Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridianti Palembang jumlah populasi dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini :

**Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian**

No.	Nama	Jumlah
1.	Mahasiswa	5.298
2.	Dosen	220
Total		5.518

(Sumber : LPSIK Universitas Tridianti Palembang)

Jumlah keseluruhan populasi dosen dan mahasiswa Universitas Tridianti Palembang dapat dilihat pada diagram *pie* di bawah ini :

**Gambar 3.5 Diagram *pie* populasi penelitian**

Berdasarkan Gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah populasi terdiri atas 5.298 mahasiswa dan 220 dosen dengan total yaitu 5.518 populasi.

### 3.6.2 Sampel

Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi maka peneliti perlu mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau, baru kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan.

Penentuan sampel dari populasi pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin. Total populasi sebanyak 5.518 dengan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 373 sampel. Berikut dijabarkan perhitungannya:

Diketahui :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$N = 5.298 + 220 = 5.518$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} = \frac{5518}{5518 (0,05)^2 + 1} = \frac{5518}{14,795} = 372,9 = 373 \text{ Sampel}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jenis *proportionade stratified random sampling*. Alasan teknik ini digunakan adalah karena dapat memperkecil *error*, meningkatkan peluang setiap strata yang terwakili dalam sampel, selain itu juga agar mendapatkan ketepatan yang lebih tinggi, karena stratifikasi akan menghasilkan akurasi yang baik dalam melakukan penilaian terhadap populasi. Strata yang dimaksud ditentukan berdasarkan kedudukan yaitu mahasiswa dan dosen. Berikut dijelaskan perhitungannya:

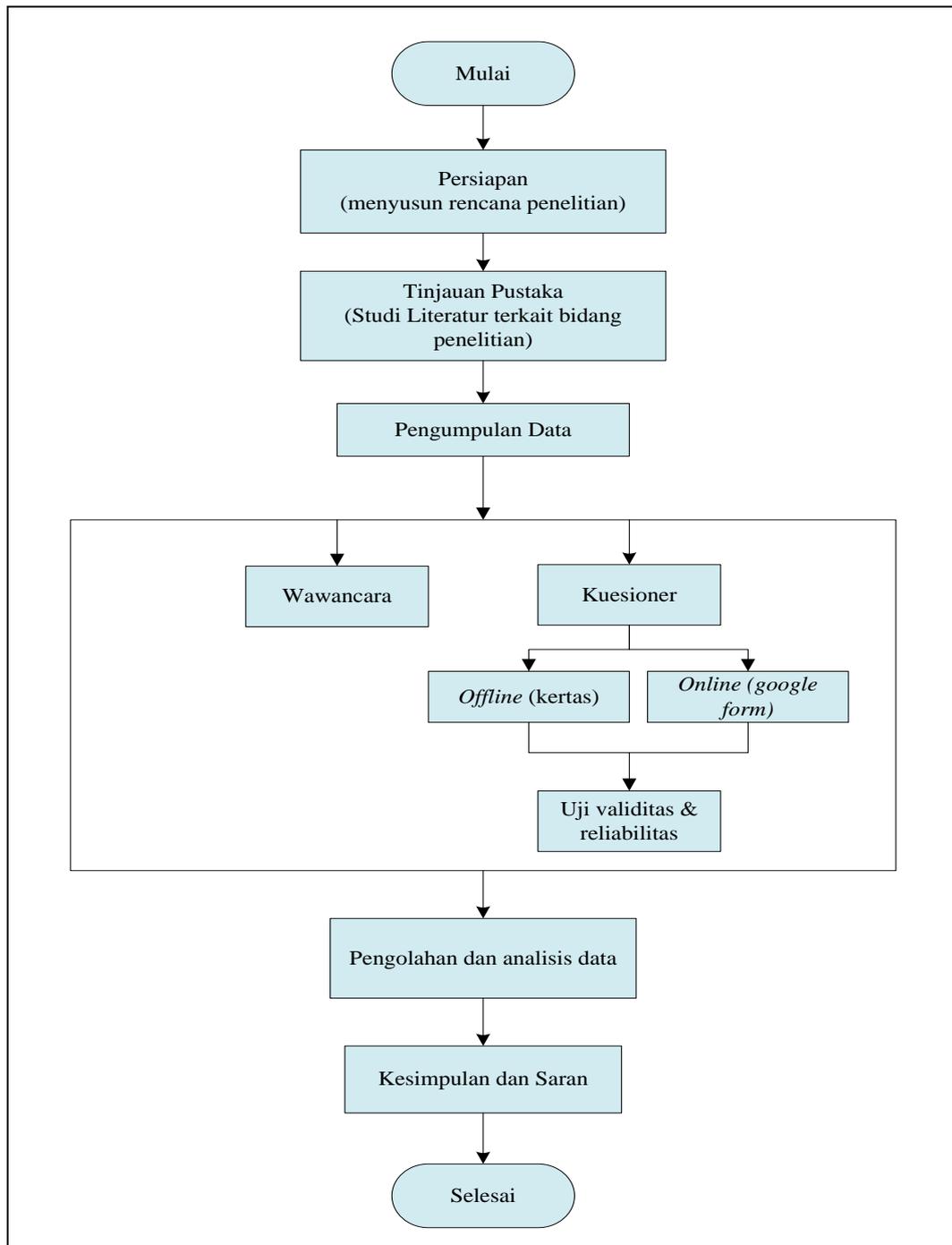
$$\begin{aligned} \text{Mahasiswa} &= \frac{\text{Jumlah Populasi Mahasiswa}}{\text{Total Seluruhnya}} \times \text{Jumlah Sampel} \\ &= \frac{5298}{5518} \times 373 = 358,1 = 358 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Dosen} &= \frac{\text{Jumlah Populasi Dosen}}{\text{Total Seluruhnya}} \times \text{Jumlah Sampel} \\ &= \frac{202}{5518} \times 373 = 14,87 = 15 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel untuk mahasiswa adalah 358 sampel dan dosen adalah 15 sampel.

### 3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan penelitian yang dapat dilihat dalam Gambar 3.7 di bawah ini :



**Gambar 3.6 Tahapan Penelitian**

Berdasarkan Gambar 3.7 diatas dapat dijelaskan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Persiapan awal, tahap ini merupakan tahap menyusun rencana penelitian.
2. Tinjauan Pustaka, dalam tinjauan kepustakaan dilakukan analisis sistem informasi akademik dan studi literatur mengenai analisis kepuasan pengguna dan yang berhubungan dengan penelitian ini.
3. Pengumpulan data, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan Ketua Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridianti Palembang, yaitu Bapak M.Thoha Mahmud S.IP., MM dan juga kepada beberapa mahasiswa/i selaku pengguna akhir sistem informasi akademik. Selanjutnya penyebaran kuesioner secara langsung (*offline*) melalui kertas dan *online* melalui *google* formulir. Syarat pengisian kuesioner yaitu responden harus mengetahui dan memakai sistem informasi akademik. Pada mulanya kuesioner disebar kepada 30 responden kemudian dilakukan pengujian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel barulah kuesioner tersebut disebar keseluruhan kepada 373 responden.
3. Pengolahan dan analisis data, data yang dikumpulkan akan diolah sesuai jenisnya. Selanjutnya melakukan analisis kano, yaitu menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan Tabel Evaluasi Kano, Menentukan kategori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's* formula, Menghitung tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari hasil perhitungan

jumlah kategori-kategori tiap atribut yang diperoleh dengan rumusan *Better Worse*.

4. Kesimpulan dan saran, membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran.

### 3.8 Metode Pengukuran Kano

Metode Kano merupakan salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur kepuasan pengguna dengan mengkategorikan atribut/variabel dari produk tersebut berdasarkan seberapa baik hal tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Langkah yang dilakukan yaitu :

1. Menentukan kategori atribut dari tiap responden berdasarkan tabel evaluasi kano.
2. Menentukan kategori kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's* formula.
3. Menghitung tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari hasil perhitungan jumlah kategori-kategori tiap atribut yang diperoleh menggunakan *Better Worse*.

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk menjawab pernyataan yang ada. Menurut Walden (1993) metode ini terdapat alternatif pernyataan jawaban yang digunakan untuk menjawab kuesioner yang berpasangan, dimana semua alternatif jawaban tersebut mempunyai arti sama. Pada penelitian ini menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. *I like it* (Suka).

2. *I expect it* (Mengharapkan)
3. *I am neutral* (Netral)
4. *I can tolerate it* (Memberi Toleransi)
5. *I dislike it* (Tidak Suka)

### 3.9 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial, titik tolak dari penyusunan instrumen penelitian adalah variabel penelitian itu sendiri. Instrumen pada penelitian ini diambil dari variabel model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri atas 5 variabel dan masing-masing variabel memiliki indikator pernyataan dan diwakilkan dengan kode yang merujuk pada variabel itu sendiri. Instrumen ini kemudian disesuaikan dengan metode Kano yang disusun berpasangan menjadi 2 bentuk yaitu:

1. Fungsional yaitu, apa yang dirasakan pengguna jika suatu atribut/indikator terpenuhi.
2. Disfungsional yaitu, apa yang dirasakan pengguna jika atribut/indikator tidak terpenuhi.

12 atribut/indikator tersebut disusun secara fungsional dan disfungsional menjadi 24 butir pernyataan. Secara lengkap, instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.2 Instrumen Penelitian**

Variabel	Kode	Bentuk	Butir Ke-	Pernyataan
<i>Content</i>	C1	Fungsional	1	Sistem informasi akademik menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna

		Disfungsional	2	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi secara tepat dan tidak sesuai kebutuhan pengguna
	C2	Fungsional	3	Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik
		Disfungsional	4	Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tidak tersedia di sistem informasi akademik
	C3	Fungsional	5	Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap
		Disfungsional	6	Sistem informasi akademik tidak memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap
	C4	Fungsional	7	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang jelas
		Disfungsional	8	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang jelas
<i>Accuracy</i>	A1	Fungsional	9	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna
		Disfungsional	10	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna
	A2	Fungsional	11	Sistem informasi akademik menampilkan <i>output</i> sesuai dengan apa yang diperintahkan
		Disfungsional	12	Sistem informasi akademik tidak menampilkan <i>output</i> sesuai dengan apa yang diperintahkan
<i>Format</i>	F1	Fungsional	13	Desain tampilan sistem informasi akademik memiliki pengaturan warna yang menarik
		Disfungsional	14	Desain tampilan sistem informasi akademik tidak memiliki pengaturan warna yang menarik
	F2	Fungsional	15	Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami
		Disfungsional	16	Sistem informasi akademik tidak memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami
<i>Ease Of Use</i>	E1	Fungsional	17	Sistem informasi akademik menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan
		Disfungsional	18	Sistem informasi akademik tidak menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan

	E2	Fungsional	19	Sistem informasi akademik sudah <i>user friendly</i>
		Disfungsional	20	Sistem informasi akademik tidak <i>user friendly</i>
<i>Timeliness</i>	T1	Fungsional	21	Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi cepat dan sesuai
		Disfungsional	22	Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi lambat dan tidak sesuai
	T2	Fungsional	23	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
		Disfungsional	24	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang <i>up to date</i>

### 3.10 Uji Instrumen

Instrumen yang baik harus valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, dapat dipercaya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan jawaban yang tersedia berupa 5 pilihan yaitu suka, mengharapkan, netral, memberi toleransi dan tidak suka. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 23. Menurut Noor (2011:130) agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka jumlah responden untuk uji coba kuesioner paling sedikit 30 orang.

#### 3.10.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Untuk melakukan uji validitas, dalam penelitian ini

kuesioner disebarikan kepada 30 responden yaitu kepada mahasiswa dan dosen di Universitas Tridinanti Palembang dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

$$Df = 30 - 2$$

$$Df = 28, \text{ maka didapatkan nilai } Df = 28$$

Menurut Sugiyono (2017) r tabel *product moment* dengan Df 28 dan taraf signifikan 5% adalah 0,374. Jika hasil r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Instrumen penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Maka jawaban responden dipisahkan dan diuji validitas sesuai dengan jenisnya. Hasil Analisis uji validitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

**Tabel 3.3 Hasil Analisis uji validitas pernyataan fungsional**

No	Variabel	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<i>Content</i>	C1	0,762	0,374	Valid
		C2	0,709	0,374	Valid
		C3	0,788	0,374	Valid
		C4	0,827	0,374	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,926	0,374	Valid
		A2	0,926	0,374	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,900	0,374	Valid
		F2	0,834	0,374	Valid
4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,861	0,374	Valid
		E2	0,859	0,374	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0,914	0,374	Valid
		T2	0,922	0,374	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 23)

Berdasarkan dari Tabel 3.3 didapatkan nilai  $r$  hitung dari setiap indikator pernyataan sebagai berikut :

- a. *Content* yaitu C1  $0,762 > 0,374$ , C2  $0,709 > 0,374$ , C3  $0,788 > 0,374$ , C4  $0,827 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *content* dinyatakan valid.
- b. *Accuracy* yaitu A1  $0,926 > 0,374$ , A2  $0,926 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *accuracy* dinyatakan valid.
- c. *Format* yaitu F1  $0,900 > 0,374$ , F2  $0,834 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *format* dinyatakan valid.
- d. *Ease of use* yaitu E1  $0,861 > 0,374$ , E2  $0,959 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *ease of use* dinyatakan valid.
- e. *Timeliness* yaitu T1  $0,914 > 0,374$ , T2  $0,922 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *timeliness* dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas pernyataan disfungsiional dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

**Tabel 3.4 Hasil Analisis uji validitas pernyataan disfungsiional**

No	Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Content</i>	C1	0,872	0,374	Valid
		C2	0,842	0,374	Valid
		C3	0,899	0,374	Valid
		C4	0,759	0,374	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,944	0,374	Valid
		A2	0,945	0,374	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,891	0,374	Valid
		F2	0,903	0,374	Valid
4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,915	0,374	Valid
		E4	0,904	0,374	Valid

5	<i>Timeliness</i>	T1	0,834	0,374	Valid
		T2	0,439	0,374	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Berdasarkan dari Tabel 3.4 didapatkan nilai  $r$  hitung dari setiap indikator pernyataan sebagai berikut :

- a. *Content* yaitu C1  $0,872 > 0,374$ , C2  $0,842 > 0,374$ , C3  $0,899 > 0,374$ , C4  $0,759 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *content* dinyatakan valid.
- b. *Accuracy* yaitu A1  $0,944 > 0,374$ , A2  $0,945 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *accuracy* dinyatakan valid.
- c. *Format* yaitu F1  $0,891 > 0,374$ , F2  $0,903 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *format* dinyatakan valid.
- d. *Ease of use* yaitu E1  $0,915 > 0,374$ , E2  $0,904 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *ease of use* dinyatakan valid.
- e. *Timeliness* yaitu T1  $0,834 > 0,374$ , T2  $0,439 > 0,374$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *timeliness* dinyatakan valid.

### 3.10.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

Instrumen penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Maka jawaban responden dipisahkan dan diuji reliabilitas sesuai dengan jenisnya. Hasil dari perhitungan reliabilitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut ini :

**Tabel 3.5 Hasil Analisis uji reliabilitas pernyataan fungsional**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,765	0,6	Dapat diterima
2	<i>Accuracy</i>	0,833	0,6	Baik
3	<i>Format</i>	0,663	0,6	Dapat diterima
4	<i>Ease Of Use</i>	0,733	0,6	Dapat diterima
5	<i>Timeliness</i>	0,812	0,6	Baik

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Berdasarkan tabel 3.5 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* memiliki rentang 0,663 - 0,833 lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabel. Adapun hasil perhitungan reliabilitas pernyataan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut ini:

**Tabel 3.6 Hasil Analisis uji reliabilitas pernyataan disfungsional**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,865	0,6	Baik
2	<i>Accuracy</i>	0,879	0,6	Baik
3	<i>Format</i>	0,756	0,6	Dapat diterima
4	<i>Ease Of Use</i>	0,791	0,6	Dapat diterima
5	<i>Timeliness</i>	0,608	0,6	Dapat diterima

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

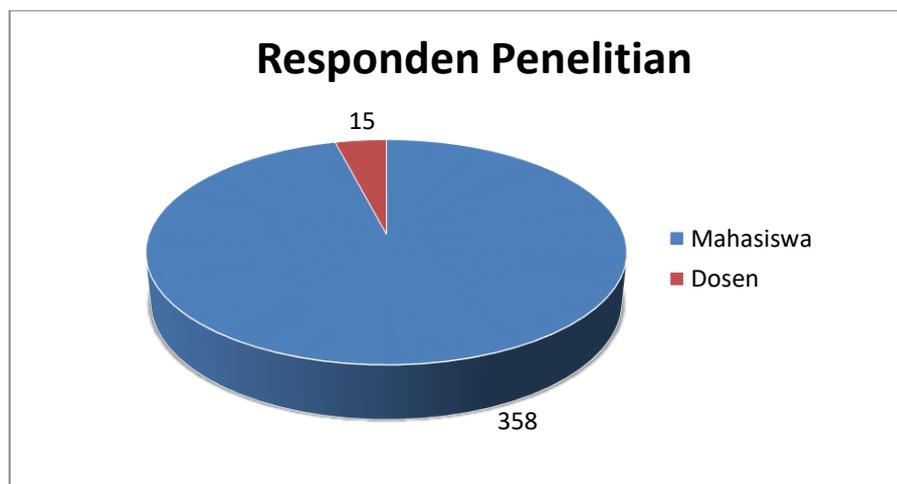
Berdasarkan Tabel 3.6 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* dengan rentang 0,608-0,879 lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabel dan kuesioner tersebut layak untuk digunakan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini di mulai pada 28 Agustus 2018 dengan subyek penelitian adalah pengguna sistem informasi akademik yaitu mahasiswa dan dosen Universitas Tridinanti Palembang dengan jumlah 373 sampel. Sebelumnya telah disebutkan bahwa teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan jenis *proportionade stratified random sampling* sehingga penentuan sampel diambil berdasarkan strata yaitu mahasiswa dan dosen. Berikut ini grafik responden penelitian yang dilakukan :



**Gambar 4.1 Grafik responden penelitian berdasarkan strata**

Dari Gambar 4.1 Grafik responden penelitian berdasarkan strata, kuesioner disebar kepada 358 mahasiswa dan 15 dosen dari 373 sampel yang ada. Jumlah tersebut dihitung menggunakan rumus *Slovin* dan distratifikasi agar menghasilkan akurasi yang baik dalam melakukan penilaian terhadap populasi.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan didampingi oleh peneliti, hal ini dimaksudkan untuk membantu pemahaman responden tentang

sistem pengisian ataupun maksud dari pernyataan kuesioner tersebut. Penyebaran kuesioner juga dilakukan secara *online* melalui *google form* untuk mengatasi keterbatasan waktu dan juga memungkinkan penyebaran secara luas tanpa membutuhkan hadirnya peneliti. Kuesioner menggunakan model kepuasan pengguna akhir yaitu, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan perhitungan dilakukan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Jawaban responden direkap dan diproses berdasarkan langkah-langkah dari metode Kano. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan Tabel Evaluasi Kano
2. Menentukan kategori tiap atribut menggunakan *Blauth's Formula*
3. Menghitung nilai kepuasan dan ketidakpuasan pengguna menggunakan rumus *Better Worse*.

#### 4.1.1 Menentukan Kategori Atribut Tiap Responden Berdasarkan Tabel Evaluasi Kano

Jawaban responden dari pernyataan fungsional dan disfungsional dapat dilihat pada Lampiran 12. Jawaban tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam Tabel Evaluasi Kano untuk menentukan kategori atribut tiap responden. Berikut ini adalah Tabel Evaluasi Kano yang digunakan :

**Tabel 4.1 Tabel Evaluasi Kano**

Customer Requirements ↓		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber : Walden, 1993)

Dari Tabel 4.1 penulisan A, O, M, I, R, dan Q adalah kategori yang ada di Kano. A artinya *Attractive*, O artinya *One Dimensional*, M artinya *Must Be*, I artinya *Indifferent*, R artinya *Reverse*, dan Q artinya *Questionable* dengan cara penerjemahan sebagai berikut :

1. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori Q (*Questionable*).
2. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).
3. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).
4. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).
5. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori O (*One Dimensional*).
6. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

7. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
8. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
9. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
10. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).
11. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
12. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
13. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
14. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).

15. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).
16. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
17. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
18. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
19. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
20. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).
21. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
22. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

23. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
24. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
25. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori Q (*Questionable*).

Hasil dari penerjemahan menggunakan Tabel Evaluasi Kano dapat dilihat di Lampiran 13. Setelah diperoleh kategori dari tiap responden maka dihitung frekuensinya untuk menentukan Kategori dari tiap atribut pernyataan. Berikut ini adalah rekapitulasi secara detailnya :

**Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano**

No	Atribut Pernyataan	Kode	Kategori						Total
			M	O	A	I	R	Q	
1	Sistem informasi akademik menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	C1	140	95	41	80	11	6	373
2	Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	C2	128	81	53	78	21	12	373
3	Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap	C3	130	112	24	90	9	8	373
4	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang jelas	C4	56	139	75	69	20	14	373
5	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna	A1	52	127	81	68	25	20	373
6	Sistem informasi akademik menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan	A2	53	140	72	65	20	23	373
7	Desain tampilan sistem informasi akademik memiliki pengaturan warna yang menarik	F1	32	99	150	74	11	7	373
8	Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	F2	19	109	142	75	19	9	373

9	Sistem informasi akademik menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan	E1	32	91	154	70	11	15	373
10	Sistem informasi akademik sudah <i>user friendly</i>	E2	64	130	76	75	16	12	373
11	Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi cepat dan sesuai	T1	51	157	77	55	14	19	373
12	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	T2	49	161	70	66	12	15	373

(Sumber : Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa kuesioner terdiri atas 12 atribut pernyataan yang disebar kepada 373 responden. Berdasarkan metode Kano atribut tersebut dikategorikan ke dalam 6 kategori yaitu, *Must Be*, *One Dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable* yang disimbolkan menjadi M, O, A, I, R, dan Q lalu dihitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut sebagai berikut :

- a. Atribut Pernyataan CI, dari 373 responden ada 140 responden yang memilih *Must Be*, 95 responden memilih *One Dimensional*, 41 responden memilih *Attractive*, 80 responden memilih *Indifferent*, 11 responden memilih *Reverse*, dan 6 responden memilih *Questionable*.
- b. Atribut Pernyataan C2, dari 373 responden ada 128 responden yang memilih *Must Be*, 81 responden memilih *One Dimensional*, 53 responden memilih *Attractive*, 78 responden memilih *Indifferent*, 21 responden memilih *Reverse*, dan 12 responden memilih *Questionable*.
- c. Atribut Pernyataan C3, dari 373 responden ada 130 responden yang memilih *Must Be*, 112 responden memilih *One Dimensional*, 24 responden memilih *Attractive*, 90 responden memilih *Indifferent*, 9 responden memilih *Reverse*, dan 8 responden memilih *Questionable*.
- d. Atribut Pernyataan C4, dari 373 responden ada 56 responden yang memilih *Must Be*, 139 responden memilih *One Dimensional*, 75 responden memilih

- Attractive*, 69 responden memilih *Indifferent*, 20 responden memilih *Reverse*, dan 14 responden memilih *Questionable*.
- e. Atribut Pernyataan A1, dari 373 responden ada 52 responden yang memilih *Must Be*, 127 responden memilih *One Dimensional*, 81 responden memilih *Attractive*, 68 responden memilih *Indifferent*, 25 responden memilih *Reverse*, dan 20 responden memilih *Questionable*.
- f. Atribut Pernyataan A2, dari 373 responden ada 53 responden yang memilih *Must Be*, 140 responden memilih *One Dimensional*, 72 responden memilih *Attractive*, 65 responden memilih *Indifferent*, 20 responden memilih *Reverse*, dan 23 responden memilih *Questionable*.
- g. Atribut Pernyataan F1, dari 373 responden ada 32 responden yang memilih *Must Be*, 99 responden memilih *One Dimensional*, 150 responden memilih *Attractive*, 74 responden memilih *Indifferent*, 11 responden memilih *Reverse*, dan 7 responden memilih *Questionable*.
- h. Atribut Pernyataan F2, dari 373 responden ada 19 responden yang memilih *Must Be*, 109 responden memilih *One Dimensional*, 142 responden memilih *Attractive*, 75 responden memilih *Indifferent*, 19 responden memilih *Reverse*, dan 9 responden memilih *Questionable*.
- i. Atribut Pernyataan E1, dari 373 responden ada 32 responden yang memilih *Must Be*, 91 responden memilih *One Dimensional*, 154 responden memilih *Attractive*, 70 responden memilih *Indifferent*, 11 responden memilih *Reverse*, dan 15 responden memilih *Questionable*.
- j. Atribut Pernyataan E2, dari 373 responden ada 64 responden yang memilih *Must Be*, 130 responden memilih *One Dimensional*, 76 responden memilih

*Attractive*, 75 responden memilih *Indifferent*, 16 responden memilih *Reverse*, dan 12 responden memilih *Questionable*.

- k. Atribut Pernyataan T1, dari 373 responden ada 51 responden yang memilih *Must Be*, 157 responden memilih *One Dimensional*, 77 responden memilih *Attractive*, 55 responden memilih *Indifferent*, 14 responden memilih *Reverse*, dan 19 responden memilih *Questionable*.
- l. Atribut Pernyataan T2, dari 373 responden ada 49 responden yang memilih *Must Be*, 161 responden memilih *One Dimensional*, 70 responden memilih *Attractive*, 66 responden memilih *Indifferent*, 12 responden memilih *Reverse*, dan 15 responden memilih *Questionable*.

#### **4.1.2 Menentukan Kategori Tiap Atribut Menggunakan *Blauth's Formula***

Setelah jawaban responden diterjemahkan menggunakan tabel evaluasi Kano dan dihitung masing-masing frekuensinya pada Tabel 4.2. Langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan menggunakan *Blauth's Formula*. Perhitungan ini dilakukan untuk menentukan kategori dari 12 atribut yang ada dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $(one\ dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$ , maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari  $(one\ dimensional, attractive, must-be)$ .
2. Jika  $(one\ dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$ , maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari  $(indifferent, reverse, questionable)$ .

3. Jika (*one dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*), maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum di antara (*one dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Berikut rekapitulasi hasil perhitungan menggunakan *Blauth's Formula* :

**Tabel 4.3 Penentuan Kategori Tiap Atribut Menggunakan *Blauth's Formula***

No	Kode	M	O	A	I	R	Q	O+A+M	I+R+Q	Kategori
1	C1	140	95	41	80	11	6	276	97	M
2	C2	128	81	53	78	21	12	262	111	M
3	C3	130	112	24	90	9	8	266	107	M
4	C4	56	139	75	69	20	14	270	103	O
5	A1	52	127	81	68	25	20	260	113	O
6	A2	53	140	72	65	20	23	265	108	O
7	F1	32	99	150	74	11	7	281	92	A
8	F2	19	109	142	75	19	9	270	103	A
9	E1	32	91	154	70	11	15	277	96	A
10	E2	64	130	76	75	16	12	270	103	O
11	T1	51	157	77	55	14	19	285	88	O
12	T2	49	161	70	66	12	15	280	93	O

(Sumber: Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah frekuensi tiap kategori memiliki pengaruh penting atas penentuan dari kategori tiap atribut :

a.  $(M+O+A) = 140+95+41 = 276$

$(I+R+Q) = 80+11+6 = 97$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C1 tergolong dalam kategori *Must Be*.

b.  $(M+O+A) = 128+81+53 = 262$

$$(I+R+Q) = 78+21+12 = 111$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C2 tergolong dalam kategori *Must Be*.

c.  $(M+O+A) = 130+112+24 = 266$

$$(I+R+Q) = 90+9+8 = 107$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C3 tergolong dalam kategori *Must Be*.

d.  $(M+O+A) = 56+139+75 = 270$

$$(I+R+Q) = 69+20+14 = 103$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C4 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

e.  $(M+O+A) = 52+127+81 = 260$

$$(I+R+Q) = 68+25+20 = 113$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka A1 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

f.  $(M+O+A) = 53+140+72 = 265$

$$(I+R+Q) = 65+20+23 = 108$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka A2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

g.  $(M+O+A) = 32+99+150 = 281$

$$(I+R+Q) = 74+11+7 = 92$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka F1 tergolong dalam kategori *Attractive*

h.  $(M+O+A) = 19+109+142 = 270$

$$(I+R+Q) = 75+19+9 = 103$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka F2 tergolong dalam kategori *Attractive*.

i.  $(M+O+A) = 32+91+154 = 277$

$$(I+R+Q) = 70+11+15 = 96$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka E1 tergolong dalam kategori *Attractive*.

j.  $(M+O+A) = 64+130+76 = 270$

$$(I+R+Q) = 75+16+12 = 103$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka E2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

k.  $(M+O+A) = 51+157+77 = 285$

$$(I+R+Q) = 55+14+19 = 88$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka T1 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

$$1. (M+O+A) = 49+161+70 = 280$$

$$(I+R+Q) = 66+12+15 = 93$$

Karena  $(M+O+A) > (I+R+Q)$ , kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka T2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

#### 4.1.3 Menghitung Nilai Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pengguna Menggunakan Rumus *Better Worse*.

Kategori tiap atribut telah diketahui, yaitu pada Tabel 4.3. Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan menggunakan rumus *Better Worse*. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui nilai *customer satisfaction* (CS) dan *customer dissatisfaction* (CD) dari tiap atribut yang ada. Di beberapa sumber *Better Worse* disebut juga sebagai *Extent of satisfaction* dan *Extent of dissatisfaction*. Berikut ini adalah rumus yang digunakan, Jumlah tiap-tiap kategori yang telah didapat pada Tabel 4.3 diakumulasikan sesuai dengan rumus berikut :

$$\text{Better} = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad \text{Worse} = \frac{O+M}{A+O+M+I}$$

Berikut perhitungan *Better and Worse* tiap Atribut :

1. Sistem informasi akademik menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{41+95}{41+95+140+80} = 0,38$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{95+140}{41+95+140+80} = -0,66$$

2. Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik (C2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{53+81}{53+81+128+78} = 0,39$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{81+128}{53+81+128+78} = -0,61$$

3. Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap (C3).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{24+112}{24+112+130+90} = 0,38$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{112+130}{24+112+130+90} = -0,68$$

4. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang jelas (C4).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{75+139}{75+139+56+69} = 0,63$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{139+56}{75+139+56+69} = -0,58$$

5. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna (A1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{81+127}{81+127+52+68} = 0,63$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{127+52}{81+127+52+68} = -0,55$$

6. Sistem informasi akademik menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan (A2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{72+140}{72+140+53+65} = 0,64$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{140+53}{72+140+53+65} = -0,58$$

7. Desain tampilan sistem informasi akademik memiliki pengaturan warna yang menarik (F1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{150+99}{150+99+32+74} = 0,70$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{95+140}{41+95+140+80} = -0,37$$

8. Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami (F2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{142+109}{142+109+19+75} = 0,73$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{109+19}{142+109+19+75} = -0,37$$

9. Sistem informasi akademik menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan (E1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{76+130}{76+130+64+75} = 0,71$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{95+140}{41+95+140+80} = -0,51$$

10. Sistem informasi akademik sudah *user friendly* (E2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{76+130}{76+130+64+75} = 0,60$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{130+64}{76+130+64+75} = -0,56$$

11. Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi cepat dan sesuai (T1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{77+157}{77+157+51+55} = 0,69$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{157+51}{77+157+51+55} = -0,61$$

12. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang *up to date* (T2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{70+161}{70+161+49+66} = 0,67$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{161+49}{70+161+49+66} = -0,61$$

Untuk lebih detailnya nilai *better* dan *worse* tiap atribut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan menggunakan *Better Worse***

No	Kode	M	O	A	I	R	Q	Total	Kategori	Better	Worse
1	C1	140	95	41	80	11	6	373	M	0,38	-0,66
2	C2	128	81	53	78	21	12	373	M	0,39	-0,61
3	C3	130	112	24	90	9	8	373	M	0,38	-0,68
4	C4	56	139	75	69	20	14	373	O	0,63	-0,58
5	A1	52	127	81	68	25	20	373	O	0,63	-0,55
6	A2	53	140	72	65	20	23	373	O	0,64	-0,58
7	F1	32	99	150	74	11	7	373	A	0,70	-0,37
8	F2	19	109	142	75	19	9	373	A	0,73	-0,37
9	E1	32	91	154	70	11	15	373	A	0,71	-0,35
10	E2	64	130	76	75	16	12	373	O	0,60	-0,56
11	T1	51	157	77	55	14	19	373	O	0,69	-0,61
12	T2	49	161	70	66	12	15	373	O	0,67	-0,61

(Sumber : Data diolah menggunakan MS. Excel 2007)

Dari Tabel 4.4 dapat disimpulkan Nilai kepuasan (*better* atau *extent of satisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasi kepuasan pengguna yang akan semakin meningkat jika keinginan para pengguna tersebut akan atribut yang ada terpenuhi. Kepuasan pengguna tergantung pada Koefisien tingkat kepuasan yang berada di antara 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan :

- a. Jika tingkat kepuasan semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin besar mempengaruhi kepuasan pengguna

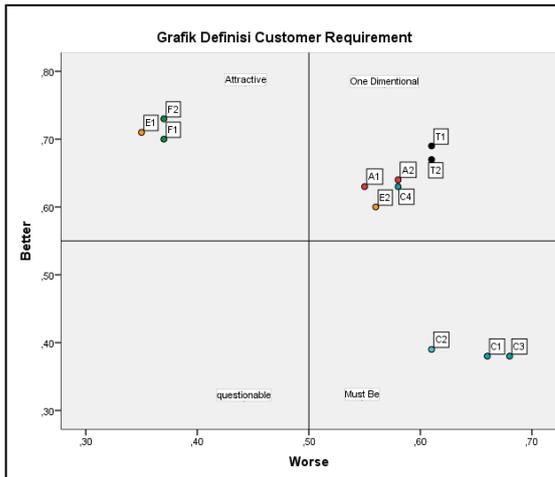
- b. Jika tingkat kepuasan semakin dekat dengan nilai 0 maka semakin kecil mempengaruhi kepuasan pengguna

Nilai ketidakpuasan (*worse* atau *extent of dissatisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasi ketidakpuasan pengguna yang akan semakin meningkat apabila keinginan pengguna terhadap atribut tersebut tidak terpenuhi. Ketidakpuasan pengguna tergantung pada Koefisien tingkat ketidakpuasan yang berada di antara -1 sampai dengan 0, dengan ketentuan :

- a. Jika tingkat ketidakpuasan semakin dekat dengan nilai -1 maka semakin besar mempengaruhi kekecewaan pengguna
- b. Jika tingkat ketidakpuasan semakin dekat dengan nilai 0 maka semakin kecil mempengaruhi kekecewaan pengguna

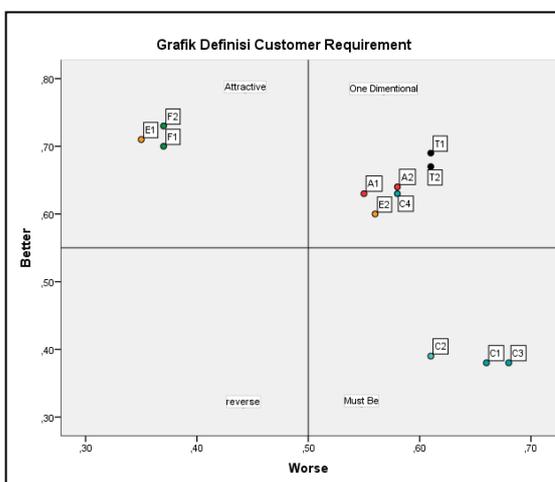
Tanda minus yang disimpan di depan koefisien tingkat ketidakpuasan (*worse*) adalah untuk menegaskan pengaruh negatif dari kepuasan pengguna pada atribut yang tidak dipenuhi sehingga dalam grafik tidak dimunculkan.

Model kepuasan yang digunakan sebagai atribut adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai kepuasan pengguna akhir pada sisi *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*. Dari 6 Kategori yang ada pada metode Kano yaitu *Must be, One Dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse* dan *Questionable* hanya ada 3 kategori saja yang muncul pada penelitian ini yaitu kategori *Must be, One Dimensional, dan Attractive* sehingga tidak ada atribut-atribut yang termasuk dalam kategori *Indifferent, Reverse* dan *Questionable*. Berikut ini grafik yang menampilkan nilai *better worse* dari tiap atribut pada penelitian ini :



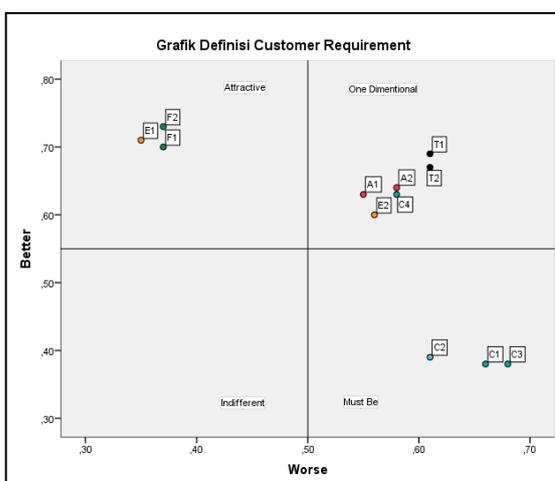
**Gambar 4.2 Grafik Definisi Customer Requirement I**

Dari Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang termasuk dalam kategori *Indifferent*, artinya seluruh atribut kepuasan pengguna yang ada memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna



**Gambar 4.3 Grafik Definisi Customer Requirement II**

Dari Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang termasuk dalam kategori *Reverse*, artinya tidak ada atribut yang jika terpenuhi akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pengguna begitupun sebaliknya.



**Gambar 4.4 Grafik Definisi Customer Requirement III**

Dari Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang termasuk dalam kategori *Questionable*, hal ini menunjukkan tidak ada atribut yang dinilai responden tidak konsisten.

Pemrosesan dan analisa terhadap rekapitulasi jawaban kuisioner ini menghasilkan kesimpulan bahwa :

- a. 3 atribut yang diujikan pada kuisioner berada pada kategori *Must Be* yaitu pada atribut C1,C2, dan C3. *Must be* berarti kepuasan pengguna tidak akan meningkat tinggi walaupun atribut tersebut terpenuhi, namun jika sebaliknya pengguna akan merasa tidak puas.
- b. 6 atribut tergolong dalam kategori *One-dimensional* yaitu pada atribut C4, A1, A2, E2, T1 dan T2. *One-dimensional* berarti tingkat kepuasan pengguna berhubungan linier dengan pemenuhan atribut, sehingga jika atribut tersebut terpenuhi kepuasan pengguna akan meningkat begitu juga jika atribut tersebut tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan ketidakpuasan pengguna .
- c. 3 atribut tergolong dalam kategori *Attractive* yaitu pada atribut F1, F2, dan E1 yang berarti tingkat kepuasan pengguna akan meningkat jika atribut tersebut terpenuhi, namun penurunan kepuasan tidak akan terjadi walaupun atribut tersebut tidak terpenuhi.

#### **4.2 Pembahasan**

Pada Penelitian ini model kepuasan yang digunakan sebagai variabel adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai kepuasan pengguna akhir pada sisi *Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness*. Kemudian perhitungan yang dilakukan disesuaikan dengan tahapan-tahapan yang ada pada metode Kano yaitu, menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan tabel evaluasi kano, menentukan kategori tiap atribut menggunakan *blauth's formula*,

dan yang terakhir menghitung nilai kepuasan dan ketidakpuasan pengguna menggunakan rumus *better worse* dengan hasil sebagai berikut :

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat disimpulkan bahwa dari 6 kategori yang ada pada metode Kano yaitu *Must be*, *One Dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse* dan *Questionable* hanya ada 3 kategori saja yang muncul pada penelitian ini yaitu kategori *Must be*, *One Dimensional*, dan *Attractive*. Berikut penjelasan lebih detailnya:

1. Atribut C1 termasuk dalam kategori *Must be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,38 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,66 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
2. Atribut C2 termasuk dalam kategori *Must be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,39 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,61 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
3. Atribut C3 termasuk dalam kategori *Must be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,38 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,68 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
4. Atribut C4 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,63 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,58 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
5. Atribut A1 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,63 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,55 jika jika atribut tersebut tidak terpenuhi.

6. Atribut A2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,64 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,58 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
7. Atribut F1 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,70 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,37 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
8. Atribut F2 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,73 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,37 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
9. Atribut E1 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,71 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,35 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
10. Atribut E2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,60 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,59 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
11. Atribut T1 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,69 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,61 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
12. Atribut T2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,67 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,61 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.

Berdasarkan pengintegrasian variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) dan metode Kano yang telah dilakukan dapat diketahui atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Penentuan prioritas ini berdasarkan kategori

dari atribut tersebut. Kategori pertama yang harus diprioritaskan adalah kategori *must be*, hal ini sesuai dengan *evaluation rule* pada metode Kano bahwa atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu adalah atribut yang termasuk dalam kategori *must be*. Kategori *must be* diutamakan lebih dahulu karena merupakan kriteria dasar dari suatu produk atau jasa yang berarti bahwa atribut tersebut sudah semestinya dipenuhi. Setelah kategori dasar (*must be*) sudah dipenuhi kemudian pihak Universitas Tridianti Palembang harus berupaya meningkatkan kinerja pada kategori *one dimensional* dan juga kategori *attractive* untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Berikut ini penjelasannya :

#### **4.2.1 Kategori *Must Be***

Pengguna secara ekstrim akan tidak puas jika atribut pada kategori ini tidak dipenuhi. Di sisi lain, karena pengguna menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan pengguna. *Must-be* merupakan kriteria dasar dari sebuah produk ataupun jasa. Kategori ini dipandang sebagai syarat mutlak bagi pengguna, karena mereka menganggap kategori ini sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka. Atribut yang berada pada kategori ini adalah :

1. Sistem informasi akademik menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C1) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya, Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun sistem menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.
2. Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik (C2) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya,

Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.

3. Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap (C3) Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.

#### **4.2.2 Kategori *One Dimensional***

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang apabila terpenuhi akan mempengaruhi tingkat kepuasan akan tetapi apabila tidak terpenuhi hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan membuat pengguna merasa kecewa. Atribut yang termasuk dalam kategori ini sangat penting untuk di prioritaskan oleh pihak Universitas Tridianti Palembang karena tingkat kepuasan berhubungan linier dengan pemenuhan atribut. Atribut yang berada pada kategori ini adalah :

1. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang jelas (C4) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan tersedianya informasi yang jelas terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
2. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna (A1) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan tersedianya

informasi yang akurat terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.

3. Sistem informasi akademik menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan (A2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila *output* yang di tampilkan sesuai dengan yang diperintahkan terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
4. Sistem informasi akademik sudah *user friendly* (E2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan Sistem informasi akademik yang *user friendly* terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
5. Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi cepat dan sesuai (T1) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan waktu tanggap (*respon time*) yang cepat dan sesuai dalam memberikan informasi terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
6. Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang *up to date* (T2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan tersedianya informasi yang *up to date* terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.

#### **4.2.3 Kategori *Attractive***

Peningkatan kepuasan pengguna yang sangat tinggi akan ditimbulkan dalam pemenuhan kategori ini. Tetapi jika tidak, hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Atribut yang ada pada kategori ini perlu diperhatikan

karena tingkat kepuasan pengguna akan menjadi sangat tinggi jika atribut tersebut terpenuhi. Atribut yang berada pada kategori ini adalah :

1. Desain tampilan sistem informasi akademik memiliki pengaturan warna yang menarik (F1) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan Desain tampilan sistem memiliki pengaturan warna yang menarik terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
2. Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami (F2) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan struktur menu dan link yang mudah dipahami terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
3. Sistem informasi akademik menyediakan menu bantuan/petunjuk pengguna (E1) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan tersedianya menu bantuan/petunjuk pengguna sistem informasi akademik terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil penelitian, dari 12 atribut kepuasan pengguna yang diujikan 3 atribut termasuk dalam kategori *Must be*, 6 atribut termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dan 3 atribut termasuk dalam kategori *Attractive*.
2. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh Koefisien tingkat kepuasan (nilai *Better*) yang berada di antara 0 sampai dengan 1. Sedangkan Ketidakpuasan pengguna dipengaruhi oleh Koefisien tingkat ketidakpuasan (nilai *Worse*) yang berada di antara -1 sampai dengan 0.
3. Nilai kepuasan tertinggi diperoleh sebesar 0,73 pada atribut variabel *Format* (F2) yang tergolong dalam kategori *Attractive* yaitu, “Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan *link* yang mudah dipahami”. Nilai ketidakpuasan tertinggi akan dirasakan sebesar 0,68 apabila atribut pada variabel *Content* (C3) yang tergolong dalam kategori *Must be* yaitu, “Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap” tidak terpenuhi.
4. Berdasarkan pengintegrasian variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode Kano yang telah dilakukan dapat diketahui atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Penentuan prioritas ini berdasarkan kategori dari atribut tersebut. Kategori yang harus diprioritaskan adalah atribut-atribut pada variabel *content* (C1, C2, C3) yang termasuk dalam kategori *must be*, Setelah kategori dasar (*must be*) sudah dipenuhi kemudian pihak Universitas harus berupaya meningkatkan kinerja atribut-atribut variabel *content* (C4), *accuracy* (A1, A2), *ease of use* (E2), *timeliness* (T1, T2) pada kategori *one dimensional* dan juga atribut pada variabel *ease of use* (E1), *format* (F1, F2) yang

termasuk dalam kategori *attractive* untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

## 5.2 Saran

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

1. Penelitian ini menghasilkan hasil yang tidak tetap, maka perlu dilakukan penelitian secara berkala agar hasil yang didapatkan mendekati kesesuaian.
2. Untuk penelitian selanjutnya, model kepuasan yang ada dapat diintegrasikan dengan metode pengukuran *customer satisfaction index* (CSI) sehingga kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Tridinanti dapat diukur secara lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Freddy Nur. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Tri Brata News Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: POLDA Lampung)*. Lampung: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika. ISSN 2087-2062.
- Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analyis (IPA) dan Model Kano*, Yogyakarta: BPF E.
- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemn Agama Republik Indonesia, Jakarta: Bumi Restu, 1976.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Doll, W.J, dan Torkzadeh. 1994. *A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument*. MIS Quarterly, Vol.18, No.4:453-461.
- Feoh, Gerson dan Widagunawan, Putu. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-Government) Kabupaten Bandung*. Program Studi Teknik Informatika, Sains Dan Teknologi, Universitas Dhyana Pura, Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer, Volume 2, Nomor 2, Oktober 2016.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutabri, Ellbert. 2016. *Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap penerapan sistem informasi akademik berbasis web*. STKIP PGRI Sumbar: Jurnal Edik Informatika. ISSN : 2407-0491.
- Hutami, Rieka dan Camilia, Dhea Ratna. 2016. *Analisis Kepuasan pada pengguna sistem TCS Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (studi kasus :PT. TLK, Bandung)*. Jurnal Manajemen Indonesia. Vol.16 – No.1 April 2016.
- Imelda dan Erik. 2014. *Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada Sekolah Dasar Negeri*. Jurnal Sistem Informasi Akademik, Vol.3, No.4, 47-48.

- Jogiyanto. 2005. *Analisis Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan terstruktur dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kusumawardhani, Laila, dkk. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. UNDIP, Vol V, No 3, September 2010, hlm 185-198.
- Muslihudin, Muhamad. dan Oktafianto. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmayuni, Indri, Humaira dan Defni. 2016. *Analisis Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Model Kano*. Padang: Politeknik Negeri Padang, Jurnal Momentum Vol.18 No.1 Februari 2016. ISSN : 1693-752X.
- Rahmayuni, Indri, Humaira dan Defni. 2016. *Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan)*. Padang : Politeknik Negeri Padang, Jurnal Inovtek Polbeng-Seri Informatika, Vol.1 No.2. ISSN : 2527-9866.
- Reza, Iredho Fani. 2016. *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi*. Palembang: Noer Fikri.
- Santoso, S. 2007. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Total Quality Management and Six Sigma*. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2010. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Konsep Dasar Sistem Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thoifah, I' anan. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono dan Chandra. 2004. *Service, Quality, and Satisfaction*. ANDI : Yogyakarta.
- Yulianingsih, Evi dan Sahfitri, Vivi. 2015. *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano*. Palembang: Universitas Bina Darma.

## Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
NOMOR : 142 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. Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng NIDN : 0203118601  
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 : **AKYUNI ADHANDARI**  
NIM/Jurusan : 14540012 / Sistem Informasi  
Semester/Tahun : Genap / 2017 – 2018  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Universitas Tridinanti 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 31 Juli 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 : 31 – 07 – 2018



**TEMBUSAN :**

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

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



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

Nomor : B-155/Un.09/VIII.1/PP.009/08/2018  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Izin Penelitian**  
**An. Akyuni Adhandari**

20 Agustus 2018

Kepada  
Yth. Rektor Universitas Tridinanti Palembang  
di Palembang

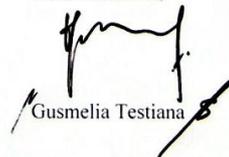
Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

<p>N a m a NIM / Program Studi Alamat Judul  Waktu Penelitian Objek Penelitian</p>	<p>: AKYUNI ADHANDARI : 14540012 / Sistem Informasi : Jl. Letnan Simanjuntak Pahlawan Palembang : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Universitas Tridinanti Palembang) : 23 Agustus s/d 31 Desember 2018 : Data struktur organisasi, sejarah, visi, misi Universitas Tridinanti Palembang, sejarah Sistem Informasi Akademik, jumlah mahasiswa dan dosen, data penyebaran kuisioner dan wawancara</p>
--	--

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 haturkan terima kasih.

Plh. Dekan  
Wakil Dekan II,

  
Gusmelia Testiana

## Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian

 <b>UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG (UTP)</b> FAKULTAS EKONOMI, FAKULTAS TEKNIK, FAKULTAS PERTANIAN, FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN Jalan Kapten Marzuki No. 2446 Kamboja Palembang Telp. (0711) 355961, 357526, 354654, 369751, 378387, 370800 Fax. (0711) 358566, Kamboja Palembang 30129	
Nomor : 112 /UTP.A/AK/L/2018	28 Agustus 2018
Lampiran : -	
Perihal : Izin Penelitian	
<p><b>Yth. Dekan</b>  <b>Fakultas Sains dan Teknologi</b>  <b>Universitas Islam Negeri</b>  <b>Raden Fatah</b>            di-                <b>tempat</b></p>	
<p>Menindaklanjuti Surat Nomor : B-1553/Un.09/VIII.1/PP.009/08/2018 tanggal 20 Agustus 2018 perihal Permohonan Izin Penelitian, disampaikan pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswa Saudara :</p>	
Akyuni Adhandari	Nim 14540012 (Sistem Informasi)
<p>untuk memperoleh data dan informasi di Universitas Tridinanti Palembang untuk dipergunakan sebagai bahan riset dan tidak untuk dipublikasikan.</p>	
<p>Demikianlah informasi ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.</p>	
<p style="text-align: right;">             Pembantu Rektor I,  <b>Sofwan Hariady, MT</b> </p>	
<p>Tembusan :            - Arsip</p>	

## Lampiran 4. Berita Acara Pengambilan Data



**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

### BERITA PENGAMBILAN DATA

Pada hari ini tanggal 12 September 2018 telah dilaksanakannya pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir strata satu (S1).

Tempat : Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi  
(LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang

Narasumber : M. Thoha Mahmud, S.IP., MM

Jabatan : Kepala Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan  
Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yaitu sistem informasi akademik Universitas Tridinanti Palembang. Kemudian narasumber memberikan data terkait yang di butuhkan pewawancara.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 12 September 2018  
Mengetahui,

Peneliti

Narasumber

**Akhyuni Adhandari**  
NIM.14540012



**M. Thoha Mahmud, S.IP., MM**  
NIDN. 0201055601

## Lampiran 5. Berita Acara Wawancara



**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

---

**BERITA ACARA WAWANCARA**

Pada hari ini tanggal 28 Agustus 2018 telah dilaksanakannya Wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir strata satu (S1).

Tempat : Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang

Narasumber : M. Thoha Mahmud, S.IP., MM.

Jabatan : Kepala Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang

Deskripsi

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan pada sistem informasi akademik Universitas Tridinanti Palembang kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan serta hasil wawancara yang di ajukan serta hasil wawancara terlampir.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Agustus 2018  
Mengetahui,

<p>Peneliti</p>  <p><b>Akyuni Adhandari</b> NIM.14540012</p>	<p>Narasumber</p>   <p><b>M. Thoha Mahmud, S.IP., MM</b> NIDN. 0201055601</p>
---	---

## Lampiran 6. Hasil Wawancara



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

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 Website: [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

### WAWANCARA

Narasumber : M. Thoha Mahmud, S.IP., MM

Jabatan : Kepala Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang

Alamat : Jalan Kapten Marzuki No.2446, 20 Ilir D. III, Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129

1. Bagaimana pendapat Bapak tentang penggunaan teknologi informasi di perguruan tinggi khususnya di Universitas Tridinanti sendiri?

Jawab : Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di perguruan tinggi bukan lagi menjadi kebutuhan tapi sudah menjadi suatu keharusan. Apapun alasannya suka tidak suka semua perguruan tinggi harus menerima kenyataan ini. Saat ini Universitas Tridinanti memiliki perangkat keras atau *hardware* sebanyak 143 unit tersebar ke seluruh bagian atau unit yang ada di Universitas. Untuk pengolahan data Universitas Tridinanti Palembang telah memiliki sejumlah *software* aplikasi dan sistem operasi.

2. Bagaimana penerapan sistem informasi akademik di Universitas Tridinanti Palembang?

Jawab : Menurut saya penerapan sistem informasi akademik selama 3 tahun ini telah berjalan dengan baik, lancar dan dalam prosesnya juga sangat membantu proses kegiatan akademik, terutama mahasiswa dimana semua kepentingan perkuliahan dapat diselesaikan disana (sistem informasi akademik), baik itu KRS

nya (Kartu Rencana Studi), PMB (Pendaftaran Mahasiswa Baru), Pendaftaran Ujian, KKN, Mata Kuliah Praktikum, Wisuda, Pembayaran SPP dan UAS.

3. Bagaimana dengan sebelum penerapan sistem informasi akademik *online*?

Jawab : Dulunya pertama kali Universitas Tridinanati ini menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis desktop. Admin akan memberikan *print out* nilai mahasiswa ke bagian BAAK. Jadi mahasiswa harus ke bagian BAAK untuk mengambil hasil nilai per semester, bayaran ujian, semua yang bersangkutan dengan perkuliahan harus ke BAAK, kondisi ini yang membuat antrian panjang, jadi kondisi di depan BAAK ini selalu penuh, ramai dan pihak BAAK membutuhkan waktu yang lama karena harus mencari nama mahasiswa yang bersangkutan.

4. Kapan pertama kali sistem informasi akademik diterapkan ?

Jawab : Sebelum adanya sistem informasi akademik *online* ini, Universitas Tridinanti menerapkan sistem informasi akademik berbasis desktop, kemudian pada tahun 2015 Universitas Tridinanti melakukan perubahan penerapan sistem informasi akademik berbasis *website* atau *online*.

5. Siapa saja pengguna sistem informasi akademik? Dan berapa jumlahnya?

Jawab : Pengguna sistem informasi akademik yaitu mahasiswa dan dosen. Jumlah mahasiswa ada 5298 dan jumlah dosen ada 220. Itu data tahun 2017-2018, karena penerimaan mahasiswa baru sedang berlangsung.

6. Siapa saja penanggung jawab sistem informasi akademik di Universitas Tridinanti Palembang selama ini?

Jawab : Untuk penanggung jawabnya yaitu saya sendiri selaku Ketua Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) dan dalam pelaksanaannya dibantu oleh staf LPSIK.

7. Menurut Bapak, apakah sistem informasi akademik yang diterapkan di Universitas Tridinanti Palembang sudah sesuai dengan kebutuhan dosen dan mahasiswa?

Jawab : Menurut saya iya, sudah sesuai dengan kebutuhan. Contohnya mahasiswa yang sudah saya jelaskan tadi. Begitu juga dengan dosen, dengan adanya sistem informasi

akademik ini, dosen dapat lebih mudah menginput nilai secara *online*, melihat jadwal mengajar.

8. Apa harapan Bapak dengan sistem informasi akademik ini?

Jawab : Harapan saya, semoga sistem informasi akademik ini akan lebih baik lagi kedepannya (mungkin suatu waktu akan ada pengembangan sistem informasi akademik) demi menunjang kegiatan tridharma perguruan tinggi.

Palembang, 13 September 2018

Ketua LPSIK



**M.Thoha Mahmum, S.IP., MM**

**NIDN: 0201055601**



**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](http://www.radenfatah.ac.id)

**WAWANCARA**

Narasumber : Lia  
NIM : 1601120527  
Jurusan : Akutansi  
Jabatan : Mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang

1. Sejak kapan anda menggunakan sistem informasi akademik ?  
Jawab : Dari semester 1, awal masuk kuliah sudah pakai
2. Apa manfaat yang anda rasakan dalam menggunakan sistem informasi akademik?  
Jawab : Mempermudah segalanya dalam kegiatan akademik misalnya, mengambil KRS KST dan lain-lain
3. Menurut anda apakah tampilan web sistem informasi akademik sudah menarik?  
Jawab : iya, sudah menarik menurut saya
4. Apakah sistem informasi akademik mempermudah pekerjaan anda yang berhubungan dengan kegiatan akademik?  
Jawab : iya, sangat mempermudah
5. Masalah apa yang pernah anda alami selama menggunakan sistem informasi akademik?  
Jawab : gak ada, tidak ada kendala kalau saya
6. Secara keseluruhan, apakah anda sudah puas dengan kinerja sistem informasi akademik?  
Jawab : ya

Palembang, 10 September 2018

Mahasiswa/i

**Lia**



**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](http://www.radenfatah.ac.id)

**WAWANCARA**

Narasumber : Indah Rahmani  
NIM : 1601120053  
Jurusan : Akutansi  
Jabatan : Mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang

1. Sejak kapan anda menggunakan sistem informasi akademik ?

Jawab : Dari awal masuk kuliah

2. Apa manfaat yang anda rasakan dalam menggunakan sistem informasi akademik?

Jawab : Manfaatnya sangat banyak ya. Kita bisa mengambil matakuliah, melakukan pengambilan nilai semester, mengetahui info-info seputar perkuliahan.

3. Menurut anda apakah tampilan web sistem informasi akademik sudah menarik?

Jawab : Menurut saya sudah lumayan

4. Apakah sistem informasi akademik mempermudah pekerjaan anda yang berhubungan dengan kegiatan akademik?

Jawab : iya, mempermudah.

5. Masalah apa yang pernah anda alami selama menggunakan sistem informasi akademik?

Jawab : gak ada, tidak ada kendala. Hanya saja kalau di akses melalui *handphone* agak sedikit lemot apalagi di gedung baru yang belum ada fasilitas *wifi* dan juga saat ini sistemnya diperbaharui jadi saat mengambil jadwal kuliah harus menunggu kelas penuh terlebih dulu, membuang waktu. Padahal sebelumnya mahasiswa bebas memilih ruang kelas tanpa harus menunggu kuota penuh

6. Secara keseluruhan, apakah anda sudah puas dengan kinerja sistem informasi akademik?

Jawab : ya, sudah puas.

Palembang, 10 September 2018

Mahasiswa/i



**Indah Rahmani**

Lampiran 7. Berita Acara Penyebaran Kuesioner



**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](http://www.radenfatah.ac.id)

**BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER**

Pada tanggal 21 September 2018 dimulai penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Universitas Tridinanti Palembang  
Responden : Mahasiswa/i dan Dosen  
Peneliti : Akyuni Adhandari (14540012)  
Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi/ Sains dan Teknologi

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden yaitu Mahasiswa/i dan Dosen, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Universitas Tridinanti Palembang, kemudian responden menjawab setiap butir pernyataan terkait yang dibutuhkan peneliti. Adapun kuesioner yang disebar peneliti terlampir.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 September 2018

Peneliti

Mengetahui,

  
**Akyuni Adhandari**  
NIM.14540012

  
**M. Thoha Mahman, S.IP., MM**  
MDN. 0201055601

## Lampiran 8. Kuesioner

**Kuesioner Penelitian**

  
**UIN**  
**RADEEN FATMAH**  
**PALEMBANG**

**Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan  
Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano  
(Studi Kasus : Universitas Tridini Nanti Palembang)**

Nama : \_\_\_\_\_

Status :  Dosen     Mahasiswa/i

Program Studi : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  Laki-laki     Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SMA     S1     S2     S3

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Berilah tanda (x) pada pilihan masing-masing.
- Apabila terjadi kesalahan dalam menjawab berilah lingkaran pada (x) yang anda buat, kemudian berilah tanda pada pertanyaan yang lain.
- Apabila saudara telah selesai periksalah kembali bahwa tidak ada item yang terlewatkan.

Dengan skala

- Suka (S) artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (M), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (N), artinya ada tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (MT), artinya anda tidak suka tetapi anda dapat menerima kondisi tersebut.
- Tidak suka (TS), artinya anda tidak menerima kondisi tersebut.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		S	M	N	MT	TS
		1	2	3	4	5
<b>Content (Isi)</b>						
1	Sistem informasi akademik menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna					
2	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi secara tepat dan tidak sesuai kebutuhan pengguna					
3	Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik					
4	Semua informasi mengenai akademik yang dibutuhkan tidak tersedia di sistem informasi akademik					
5	Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap					

6	Sistem informasi akademik tidak memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap						
7	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang jelas						
8	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang jelas						
<b>Accuracy (Keakuratan)</b>							
9	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna						
10	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna						
11	Sistem informasi akademik menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan						
12	Sistem informasi akademik tidak menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan						
<b>Format (Bentuk)</b>							
13	Desain tampilan sistem informasi akademik memiliki pengaturan warna yang menarik						
14	Desain tampilan sistem informasi akademik tidak memiliki pengaturan warna yang menarik						
15	Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami						
16	Sistem informasi akademik tidak memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami						
<b>Ease Of Use (Kemudahan)</b>							
17	Sistem informasi akademik menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan						
18	Sistem informasi akademik tidak menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan						
19	Sistem informasi akademik sudah <i>user friendly</i>						
20	Sistem informasi akademik tidak <i>user friendly</i>						
<b>Timeliness (Ketepatan Waktu)</b>							
21	Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi cepat dan sesuai						
22	Waktu tanggap sistem informasi akademik dalam memberikan informasi lambat dan tidak sesuai						
23	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang <i>up to date</i>						
24	Sistem informasi akademik tidak menyediakan informasi yang <i>up to date</i>						

### Lampiran 9. Penentuan Sampel

rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

**Gambar 1.** Rumus slovin

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikasi (5%)

**Diketahui :** Jumlah mahasiswa dan Dosen Universitas Tridinanti adalah sebagai berikut :

Tabel Jumlah Populasi

No.	Nama	Jumlah
1.	Mahasiswa	5.298
2.	Dosen	220
Total		5.518

(Sumber : LPSIK Universitas Tridinanti Palembang)

Dengan batas toleransi sebesar 5%, berapa jumlah sampel yang diambil ?

**Jawab :**

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$N = 5.298 + 220 = 5.518$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} = \frac{5518}{5518 (0,05)^2 + 1} = \frac{5518}{14,795} = 372,9 = 373 \text{ Sampel}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jenis *proportionade stratified random sampling*. Strata yang dimaksud ditentukan berdasarkan kedudukan yaitu

1. Mahasiswa
2. Dosen

Berikut dijelaskan perhitungannya:

$$\begin{aligned}\text{Mahasiswa} &= \frac{\text{Jumlah Populasi Mahasiswa}}{\text{Total Seluruhnya}} \times \text{Jumlah Sampel} \\ &= \frac{5298}{5518} \times 373 = 358,1 = 358 \text{ Sampel}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Dosen} &= \frac{\text{Jumlah Populasi Dosen}}{\text{Total Seluruhnya}} \times \text{Jumlah Sampel} \\ &= \frac{202}{5518} \times 373 = 14,87 = 15 \text{ Sampel}\end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel untuk mahasiswa adalah 358 sampel dan dosen adalah 15 sampel.



No	Pernyataan Disfungsional											
	Content				Accuracy		Format		Ease of use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4
4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2
5	4	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5
14	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	2	5	2	3	3	3	3	4	4	2	3	5
16	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	1	4
17	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5
20	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
25	3	4	4	5	3	3	3	1	3	3	3	4
26	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	2
27	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3

**Lampiran 11.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS

**Uji Validitas Pernyataan Fungsional**

Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional Variabel *Content*

		C1	C2	C3	C4	C
C1	Pearson Correlation	1	,751**	,355	,372*	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,054	,043	,000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	,751**	1	,199	,354	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000		,292	,055	,000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	,355	,199	1	,753**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,054	,292		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	,372*	,354	,753**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,043	,055	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
C	Pearson Correlation	,762**	,709**	,788**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional Variabel *Accuracy*

		A1	A2	A
A1	Pearson Correlation	1	,714**	,926**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,714**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
A	Pearson Correlation	,926**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional Variabel *Format*

		F1	F2	F
F1	Pearson Correlation	1	,511**	,900**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000
	N	30	30	30
F2	Pearson Correlation	,511**	1	,834**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000
	N	30	30	30
F	Pearson Correlation	,900**	,834**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional Variabel *Ease of use*

		E1	E2	E
E1	Pearson Correlation	1	,681**	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,681**	1	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
E	Pearson Correlation	,861**	,959**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional Variabel *Timeliness*

		T1	T2	T
T1	Pearson Correlation	1	,685**	,914**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
T2	Pearson Correlation	,685**	1	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
T	Pearson Correlation	,914**	,922**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

### Uji Validitas Pernyataan Disfungsional

#### Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Content*

		C1	C2	C3	C4	C
C1	Pearson Correlation	1	,659**	,808**	,457*	,872**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,011	,000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	,659**	1	,631**	,574**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	,808**	,631**	1	,558**	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	,457*	,574**	,558**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,001		,000
	N	30	30	30	30	30
C	Pearson Correlation	,872**	,842**	,899**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

#### Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Accuracy*

		A1	A2	A
A1	Pearson Correlation	1	,784**	,944**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,784**	1	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
A	Pearson Correlation	,944**	,945**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Format*

		F1	F2	F
F1	Pearson Correlation	1	,608**	,891**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
F2	Pearson Correlation	,608**	1	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
F	Pearson Correlation	,891**	,903**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Ease Of Use*

		E1	E2	E
E1	Pearson Correlation	1	,656**	,915**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,656**	1	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
E	Pearson Correlation	,915**	,904**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Timeliness*

		T	T1	T2
T	Pearson Correlation	1	,863**	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
T1	Pearson Correlation	,863**	1	,439*
	Sig. (2-tailed)	,000		,015
	N	30	30	30
T2	Pearson Correlation	,832**	,439*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	
	N	30	30	30

## Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional Variabel *Content*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	4

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional Variabel *Accuracy*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional Variabel *Format*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional Variabel *Ease of use*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional Variabel *Timeliness*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	2

## Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Content*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	4

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Accuracy*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Format*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Ease of use*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	2

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional Variabel *Timeliness*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	2

**Lampiran 12. Jawaban 373 Responden**

No	Content								Accuracy				Format				Ease of Use				Timeliness			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3
2	2	4	3	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	3	1	3	1	3	2	4	2	4	2	4
3	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	1	5	2	4	1	3	2	4	2	4	2	4
4	1	3	1	4	1	2	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
5	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2
6	1	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
7	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
8	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
9	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4
10	1	4	1	4	1	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	4	2	3
11	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
12	1	4	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
13	1	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2
14	1	3	1	2	2	4	3	3	2	4	3	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3	4	4
15	3	2	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	5	5
16	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	4
17	2	3	1	3	2	3	1	4	1	4	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2	5	2	4
18	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
19	2	5	3	5	1	2	2	5	2	5	2	5	3	3	2	1	1	1	3	3	1	4	1	5

20	2	5	2	4	3	4	3	3	2	5	1	5	3	4	2	5	3	5	2	5	3	5	2	5
21	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	5	1	5
22	2	5	2	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
23	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
24	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	4	2	4	1	5	2	4	1	5	1	5
25	1	3	1	4	3	4	3	5	1	3	1	3	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	1	1
26	1	5	1	4	2	1	1	3	2	2	1	3	5	3	3	4	2	5	1	3	1	5	1	2
27	1	2	1	5	1	5	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	5
28	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
29	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
30	1	3	1	3	4	2	2	3	1	4	1	2	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
31	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
32	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
33	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
34	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
35	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1
36	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5
37	1	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5
38	1	5	3	4	1	5	1	5	2	5	1	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	1
39	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5
40	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	5	1	3	1	3	1	4	1	4	1	5	1	5
41	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	3	5	3	4	2	4	1	5	3	5	3	5	2	5
42	2	4	2	5	1	5	1	5	2	5	1	4	4	2	1	5	3	4	2	4	2	2	4	2
43	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	1	5	3	3	3	3	2	5	1	5	3	3	3	3
44	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	4	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5

45	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5
46	1	5	1	5	1	5	1	2	2	3	2	5	2	5	1	4	1	2	1	2	3	4	1	4
47	3	3	1	4	1	2	1	5	1	3	3	3	1	4	1	4	1	4	1	3	2	4	2	4
48	1	5	1	1	1	3	1	5	1	5	1	5	3	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
49	4	1	4	1	5	2	4	3	5	2	4	2	4	2	5	3	5	1	5	1	4	2	5	1
50	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
52	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
53	5	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1
54	3	3	1	4	2	4	2	3	2	3	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1
55	1	4	4	4	4	5	1	3	5	3	5	3	4	4	1	5	1	3	2	3	4	4	1	5
56	3	2	3	3	1	4	2	5	1	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3
57	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3
58	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
59	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	3	4	4	5	5	1	1
60	4	5	1	2	4	4	5	1	5	1	5	1	4	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1
61	1	1	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
62	1	5	1	3	3	3	3	1	5	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	4
63	1	3	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5
64	1	2	1	1	3	1	1	5	1	3	1	5	1	1	1	5	1	5	3	2	1	5	3	3
65	1	3	3	2	1	3	2	2	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5
66	2	4	1	5	2	3	2	4	1	4	2	3	1	3	1	3	1	5	1	3	1	5	2	4
67	1	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	4	4	3	1	5	2	4	2	4	2	5	1	4
68	1	4	2	3	1	4	1	3	1	5	2	4	1	4	2	3	1	4	2	3	1	4	2	3
69	2	4	1	4	1	3	1	4	1	2	1	4	3	4	1	3	1	4	2	3	1	4	2	5

70	1	3	1	4	1	5	2	4	1	3	1	3	1	3	1	4	2	5	1	3	1	5	1	3
71	2	4	1	5	2	5	1	4	1	3	1	4	1	4	2	4	1	5	1	3	2	3	1	4
72	1	5	1	5	2	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
73	1	2	1	3	1	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	3	1	3	1	2
74	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
75	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
76	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
77	1	2	1	2	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
78	1	2	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
79	2	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	3	1	4	1	5	1	5
80	2	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3
81	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	2	4	1	3	1	3	1	3	2	5	2	4	2	4
82	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	1	5	2	4	1	3	2	5	2	4	2	4
83	2	5	1	4	2	2	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
84	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	5	1	4	4	2
85	1	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	4	1	4	1	4	2	4	1	5	1	4	3	3
86	2	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
87	1	5	1	5	2	5	1	5	1	3	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
88	2	4	2	5	2	5	2	4	1	3	2	4	4	2	2	4	2	2	4	5	1	4	2	5
89	2	5	1	4	2	4	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	4	2	5
90	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
91	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
92	2	5	1	5	2	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2
93	1	3	1	5	2	5	3	5	2	4	3	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3	4	5
94	3	2	3	5	2	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	5	1	2	1	5

95	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	5	1	5	2	5	3	5
96	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	5	1	5
97	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	5
98	2	2	1	4	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	3	2	5	3	5	1	5
99	5	3	1	3	3	3	1	4	1	5	3	3	4	4	2	3	4	2	1	5	1	5	1	5
100	3	3	1	4	2	4	2	5	1	5	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1
101	2	5	4	5	4	5	1	3	5	3	5	3	4	4	1	5	1	3	1	5	4	4	1	5
102	3	2	3	5	1	5	2	5	1	5	2	3	1	3	3	3	2	3	1	5	1	5	1	3
103	1	5	1	3	2	5	1	3	1	5	1	1	1	3	3	1	1	5	1	3	1	3	1	3
104	2	4	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
105	5	1	2	5	2	5	1	1	2	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5
106	2	4	2	5	1	5	5	1	2	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5
107	2	5	3	5	1	5	1	1	3	5	5	5	1	5	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5
108	1	5	3	5	2	5	5	1	2	5	5	1	1	4	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5
109	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	4	1	4	5	5	1	5	1	5
110	1	5	3	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2	4	2	5	2	5	1	5	1	5
111	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	2	4	2	5	1	5	1	5	1	5
112	2	5	1	5	2	5	1	3	1	5	2	5	1	3	1	3	1	4	1	4	1	5	1	5
113	2	4	1	4	1	5	1	5	1	3	3	3	1	4	1	4	1	4	1	3	2	4	2	4
114	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	3	3	4	4	1	5	1	5	1	5	1	5
115	4	1	4	1	2	2	4	5	1	5	4	2	1	2	4	4	5	1	5	1	4	2	2	3
116	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	2	4	1	3	1	1	2	5	1	5
117	2	5	1	5	3	5	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	2	5	1	5
118	3	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	4	1	5	2	5	3	4	1	5
119	5	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4	1	3	4	2	2	1	2	5	1	5

120	3	3	1	4	2	5	2	3	1	5	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	5	1	5	
121	2	5	4	4	4	5	1	3	5	3	5	3	4	4	1	4	1	3	1	5	4	4	1	5	
122	3	5	3	3	1	5	2	5	1	5	2	3	3	3	3	2	3	2	5	1	5	1	3	3	
123	2	5	1	3	2	5	1	3	1	5	1	1	1	3	3	1	1	5	1	3	1	3	1	3	
124	2	5	1	2	1	5	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
125	1	2	1	2	1	1	1	5	1	5	5	5	1	5	1	4	1	3	1	5	1	5	1	5	
126	4	5	1	2	4	4	5	1	5	1	5	1	4	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	
127	2	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	
128	3	5	2	5	3	5	3	1	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	4	
129	1	3	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	
130	3	5	2	4	3	1	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	3	2	1	5	3	3	
131	1	3	3	2	1	5	2	2	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5	
132	2	5	1	5	2	5	1	1	3	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	4	5	1	5	
133	2	5	5	5	4	5	5	1	3	5	5	1	1	5	1	5	1	4	1	5	2	5	1	5	
134	1	5	5	1	2	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	
135	1	5	3	4	2	5	1	5	2	5	1	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	
136	3	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	
137	1	5	2	4	2	5	1	3	1	5	2	5	1	3	1	3	1	4	1	4	1	5	1	5	
138	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	3	5	3	4	1	3	1	5	1	5	3	5	2	5	
139	2	4	2	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	
140	2	5	1	5	2	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	4	1	2	1	2	1	5	1	2	
141	1	5	2	2	2	5	3	3	2	4	3	5	1	4	1	4	1	4	2	5	3	3	4	4	
142	3	5	3	5	4	5	3	3	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	1	5	5	2	1	5	
143	1	5	3	3	1	5	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1	5	1	5	3	4
144	2	3	1	3	2	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2	5	2	4	

145	1	5	2	5	3	5	3	3	1	5	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
146	2	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1	5	3	3	2	1	1	3	1	5	1	4	1	5
147	2	5	2	4	3	4	3	3	2	5	1	5	3	4	2	5	3	5	2	5	3	5	2	5
148	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	5	1	5
149	2	5	2	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
150	1	5	2	3	1	5	1	5	1	5	2	4	1	4	2	3	1	4	2	3	1	4	2	3
151	2	5	2	4	1	5	1	4	1	2	1	4	3	4	1	3	1	4	2	3	1	4	2	5
152	2	3	2	4	2	5	2	5	1	3	1	3	1	3	1	4	1	4	1	3	1	5	1	3
153	1	5	3	2	1	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5
154	1	5	2	5	1	5	1	5	3	5	5	5	1	5	1	5	1	2	1	5	4	5	1	1
155	2	5	3	5	2	5	5	1	3	5	1	4	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5
156	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	2	5	1	5	5	5	1	5	1	5
157	2	5	3	4	2	5	1	5	2	5	1	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	1
158	2	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5
159	2	5	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	3	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5
160	1	5	1	5	3	5	1	5	1	3	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	3	3
161	1	5	3	2	2	3	2	2	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5
162	2	4	1	5	2	5	2	4	1	5	2	3	1	3	1	3	1	5	1	3	1	5	2	4
163	2	5	3	3	2	3	1	3	2	3	2	4	4	3	1	5	2	4	2	4	2	5	1	4
164	1	5	2	3	2	4	1	3	1	5	2	4	1	4	2	3	1	4	1	3	1	4	2	3
165	2	5	2	4	2	3	1	4	1	2	1	4	3	4	1	3	1	4	2	3	1	4	2	5
166	2	5	3	4	1	5	2	4	1	3	1	3	1	3	1	4	2	5	1	3	1	5	1	3
167	2	5	1	5	2	5	1	4	1	3	1	4	1	4	2	4	1	5	1	3	2	3	1	4
168	1	5	1	5	2	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
169	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5

170	2	5	2	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
171	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
172	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	4	2	4	1	5	2	4	1	5	1	5
173	2	5	2	4	3	4	3	5	1	3	1	3	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	1	5
174	1	5	2	4	2	1	1	3	2	2	1	3	5	3	3	4	2	5	1	3	1	5	1	2
175	2	5	1	5	1	5	1	2	1	5	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	5	1	5
176	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
177	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
178	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	5	1	5
179	2	5	2	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
180	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
181	2	5	3	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	4	2	4	1	5	2	4	1	5	1	5
182	2	2	1	4	3	4	3	5	1	3	1	3	1	3	4	1	2	3	4	4	4	3	1	5
183	1	5	1	4	2	1	1	3	2	2	1	3	5	3	3	4	2	4	1	3	1	5	1	2
184	2	4	1	5	2	5	1	2	1	5	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	5	1	5
185	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
186	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
187	2	5	2	5	2	3	2	5	2	4	2	5	1	5	2	4	1	3	2	4	2	4	2	4
188	2	5	3	5	2	4	2	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
189	2	5	2	5	2	5	2	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2
190	1	3	2	5	1	5	1	5	2	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
191	3	5	3	3	2	5	2	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
192	1	5	2	5	2	5	2	4	1	3	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
193	4	4	2	5	2	5	1	5	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4
194	1	5	3	5	1	5	1	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	4	2	3

195	2	5	2	4	2	4	2	5	1	5	2	5	3	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
196	2	4	2	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
197	1	5	3	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2
198	2	4	1	5	1	5	1	5	2	4	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3	4	4
199	1	5	1	5	1	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	5	5
200	2	3	1	5	2	4	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	1	5	3	4
201	3	2	3	5	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	4	1	1	1	3	2	4
202	3	3	3	3	2	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	1	5
203	2	3	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2	2	3	5	1	5
204	2	3	2	3	2	5	2	5	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	1	5	1	5
205	2	4	3	4	1	5	2	5	2	3	2	3	1	4	1	3	1	3	2	4	1	3	2	1
206	2	4	2	4	2	4	2	5	5	3	5	3	4	4	1	5	1	3	2	3	4	4	1	5
207	3	4	2	5	2	2	1	5	1	3	3	4	5	2	2	1	4	4	2	5	1	2	3	1
208	2	5	3	5	2	5	3	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5
209	3	5	2	5	2	5	3	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	3	1	5	1	5	1	5
210	4	5	2	5	4	5	3	5	1	5	1	5	1	4	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5
211	1	5	2	5	2	5	3	5	1	5	1	3	1	5	2	3	2	3	1	5	1	5	1	4
212	2	5	3	5	4	5	2	5	1	5	1	4	1	3	2	3	2	3	1	5	1	5	1	5
213	3	5	3	5	3	5	1	5	3	4	2	5	3	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1	5
214	2	5	2	5	2	4	3	5	5	2	5	2	5	2	1	3	1	3	4	1	4	2	1	5
215	4	5	2	4	2	5	2	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2
216	3	3	2	4	2	2	1	5	2	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
217	3	5	3	3	2	2	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
218	1	5	1	5	1	5	1	5	3	3	1	3	3	3	3	5	2	4	3	3	1	1	3	4
219	2	5	2	4	2	5	2	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1

220	4	4	2	5	2	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	1	1	5
221	1	5	3	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	4	2	5	1	4	2	2	1	5	1	5
222	2	4	2	5	2	4	1	5	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5
223	1	5	1	5	1	5	1	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	5	3	4	2	4
224	2	5	3	5	4	5	2	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5
225	3	5	3	5	3	5	5	1	1	5	1	5	1	2	1	4	1	3	1	5	1	5	1	5
226	2	4	2	5	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	4	2	3
227	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
228	2	5	2	3	2	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
229	1	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2
230	2	2	2	2	2	5	3	3	2	4	3	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3	3	5
231	3	5	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	2	3	5	2	1	5
232	3	3	3	3	2	5	1	3	3	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	1	4
233	1	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5
234	2	3	1	5	2	4	1	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5
235	2	5	3	4	1	4	2	5	2	4	1	5	1	4	1	5	1	4	2	5	1	5	1	5
236	2	5	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	1	4	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5
237	2	3	2	5	2	5	1	5	1	2	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	2
238	3	5	3	5	2	2	2	3	3	3	1	5	1	4	1	5	1	5	3	2	1	5	3	3
239	1	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	5	1	4	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5
240	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	3	1	4	1	3	1	5	1	3	1	5	2	5
241	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3	2	4	4	5	1	5	2	4	2	4	2	5	1	4
242	2	5	2	5	4	4	2	4	2	4	2	5	3	5	1	4	1	4	2	5	1	4	2	5
243	2	5	2	5	4	3	1	4	1	3	1	5	1	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
244	2	3	3	5	2	3	1	3	3	3	1	3	3	5	3	3	1	2	3	3	2	5	3	4

245	2	3	2	5	2	3	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	4	1	5	2	5	2	4
246	1	5	2	5	3	3	3	3	1	3	1	3	2	5	1	3	1	3	2	5	1	3	1	3
247	2	5	3	5	2	4	2	5	2	5	2	5	3	5	2	1	1	1	3	3	1	4	1	5
248	2	5	2	4	3	4	3	5	2	5	1	5	3	4	2	5	3	5	2	5	3	5	2	5
249	5	1	5	2	2	5	3	2	4	2	4	2	1	4	1	4	1	3	1	5	1	1	1	3
250	3	1	2	1	1	5	2	1	2	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5
251	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5
252	1	5	4	1	4	2	1	5	4	1	4	3	3	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	2
253	2	4	5	1	1	5	1	2	5	1	5	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3
254	3	5	3	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	4	1	5	1	5	3	2	1	5	3	3
255	4	4	2	5	4	2	2	4	1	5	4	2	4	5	2	5	1	4	2	5	2	5	2	5
256	2	5	3	1	3	1	1	5	3	1	1	5	3	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	5
257	2	3	1	5	1	5	1	4	5	1	4	1	2	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
258	2	4	2	5	2	5	4	1	4	1	4	1	4	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
259	1	3	3	5	1	5	1	3	1	5	1	5	3	5	2	4	1	5	1	5	1	5	1	5
260	2	3	2	3	2	3	1	4	1	4	2	5	1	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	5
261	2	3	2	5	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	1	5	1	5	3	2	1	5	3	3
262	2	5	3	5	1	5	2	5	2	5	2	5	3	5	4	4	1	5	2	5	2	5	2	5
263	2	4	2	5	2	4	1	3	3	5	1	5	2	5	1	3	1	5	1	3	1	5	2	4
264	2	3	2	5	1	5	1	4	1	4	2	5	1	3	2	4	2	4	1	5	2	5	1	5
265	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	4	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
266	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	1	4	1	4
267	2	4	3	5	2	4	3	3	2	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	1	1	5
268	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	1	5	1	5	2	3	1	5	1	5	1	5
269	2	4	3	5	1	5	3	5	4	5	3	5	2	4	2	4	1	5	2	4	1	5	1	5

270	3	5	4	5	2	4	2	4	2	5	1	3	1	3	4	1	2	3	1	4	4	3	1	5
271	3	5	4	5	2	5	3	5	1	5	1	3	1	5	3	4	2	5	1	3	1	5	1	2
272	2	5	2	5	3	5	3	5	1	5	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	5
273	2	5	3	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2	5	1	5	1	4
274	2	5	3	5	3	5	4	5	5	5	1	5	1	5	1	5	2	4	1	5	1	5	1	5
275	2	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	5	1	4	1	4	1	4	2	4	1	5	1	5
276	4	5	3	5	3	5	3	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5
277	2	5	3	5	2	5	1	3	1	3	1	5	1	4	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5
278	2	5	3	5	3	5	1	2	1	2	1	4	1	4	1	3	1	4	2	3	1	4	1	3
279	2	5	3	5	2	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	4	1	4	2	3	1	4	2	5
280	4	5	1	5	3	5	2	1	5	1	1	5	1	4	1	4	2	5	1	3	1	5	1	3
281	2	5	3	5	3	5	2	1	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2	5	2	5	2	5
282	2	5	3	5	2	5	1	1	2	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	5	1	5	1	5
283	3	5	3	5	3	5	2	5	1	1	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5
284	2	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5
285	2	5	3	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	2	1	4	3	4	1	3
286	2	4	3	5	3	5	1	3	1	3	1	5	2	5	1	5	1	3	1	3	1	3	1	4
287	4	5	3	5	3	5	2	5	1	3	3	5	1	4	1	4	1	3	1	4	1	4	2	5
288	2	5	3	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	5	2	5	2	5
289	2	5	3	5	2	5	1	3	5	2	1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4
290	2	5	3	5	3	5	4	1	1	1	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
291	3	5	3	5	3	5	1	1	1	4	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
292	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	4	2	5
293	2	5	3	5	3	5	3	5	1	5	1	5	1	5	3	4	1	3	1	3	1	3	4	1
294	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	2	5	1	2	1	5	2	2	1	3	1	3	3	5

295	2	3	3	5	3	5	4	4	1	1	1	5	1	2	3	5	2	2	1	5	1	3	3	5
296	2	5	3	5	3	5	2	4	1	4	1	5	1	2	1	5	2	2	2	3	5	3	3	5
297	2	5	3	5	3	5	5	5	1	1	1	5	1	2	1	5	3	1	2	4	2	3	3	4
298	1	5	2	5	1	5	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	3	5	5	1	5	1	5
299	1	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
300	2	5	2	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5
301	1	5	2	5	2	4	2	4	1	3	1	5	1	3	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5
302	1	5	1	5	1	5	1	5	2	4	1	4	4	5	2	4	2	2	4	2	2	4	2	5
303	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	4	2	3
304	1	5	2	5	2	4	2	4	1	5	1	4	1	5	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4
305	2	4	1	4	2	3	1	4	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	2	4	1	4	1	5
306	1	5	3	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2	1	5	1	5	1	2
307	2	4	1	3	2	4	1	5	2	4	3	3	1	4	1	4	1	4	1	5	3	3	4	4
308	1	5	1	5	1	5	1	2	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	2	5	5	2	1	5
309	3	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	4	5	5	1	5	1	5
310	1	5	3	4	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2	5	1	5	1	5
311	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	2	4	1	4	1	5	1	5	1	5
312	2	5	1	5	1	5	1	3	1	3	2	5	1	3	1	3	1	4	1	4	1	5	1	5
313	3	5	1	4	2	2	1	5	1	3	3	3	1	4	1	4	1	4	1	3	2	4	2	4
314	1	5	1	1	2	3	1	5	1	5	1	5	1	5	4	4	1	4	1	5	1	5	1	5
315	2	4	4	1	3	5	1	5	5	2	4	2	1	5	4	3	5	1	1	5	4	2	5	1
316	2	5	3	4	1	5	2	4	2	4	1	5	1	5	1	3	1	3	1	5	1	4	2	4
317	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	1	5	1	5	2	4	1	3	2	5	2	4	2	4
318	2	5	1	4	2	5	1	5	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	2
319	3	5	3	5	2	2	2	3	3	3	1	5	1	4	2	2	2	2	3	5	3	4	4	2

320	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
321	4	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
322	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	2	5	1	5
323	2	3	2	5	2	3	2	3	2	4	1	5	1	4	1	4	1	3	2	4	2	4	2	5
324	2	3	1	4	2	2	1	5	1	2	1	5	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
325	2	4	2	5	2	5	2	3	3	5	1	5	1	4	1	5	2	5	3	2	1	5	3	5
326	1	5	2	4	2	5	2	4	2	4	1	5	1	2	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5
327	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	1	5	2	5
328	3	5	1	5	1	5	1	5	1	3	1	5	1	4	1	5	2	4	2	4	2	5	1	4
329	2	5	3	5	2	5	2	4	2	4	1	5	3	4	1	4	1	4	2	5	1	5	1	5
330	2	5	2	4	2	5	1	4	1	3	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	1	5
331	2	3	3	5	2	5	1	3	3	5	1	3	1	4	3	3	1	3	3	5	1	5	3	4
332	2	5	2	3	2	5	1	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	4	1	5	2	5	2	5
333	1	3	2	3	3	5	3	3	1	3	1	5	1	4	1	3	1	3	2	5	1	3	1	5
334	2	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	5	1	4	1	2	2	2	3	3	3	4	4	5
335	3	5	2	5	2	2	1	5	2	4	2	5	1	4	1	4	2	4	2	4	1	4	3	5
336	3	5	3	5	2	5	2	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5
337	2	5	1	5	2	5	1	5	3	3	1	5	1	5	1	3	2	4	2	5	3	5	3	4
338	2	5	2	5	2	4	2	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	3	1	5	2	5	1	5
339	3	5	2	4	2	5	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5	4	4	4	4	1	5	1	5
340	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2	5	3	5	1	5
341	3	5	2	3	2	4	1	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	2	2	5	1	2	1	2
342	1	5	1	5	1	5	1	2	3	5	3	5	3	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	5
343	2	5	3	5	4	5	2	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5
344	3	5	3	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1	2	1	4	1	3	1	5	1	5	1	5



370	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	3	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
371	1	3	2	2	1	3	3	4	3	4	3	2	2	5	1	5	2	5	1	3	2	5	2	4
372	1	5	1	5	1	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5
373	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2

**Lampiran 13.** Menterjemahkan jawaban responden menggunakan Tabel Evaluasi Kano

Tabel Evaluasi Kano

Customer Requirements ↓		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber : Walden, 1993).

Jawaban dari 373 responden pada pernyataan fungsional dan disfungsional pada lampiran 12 kemudian diterjemahkan ke dalam Tabel Evaluasi Kano untuk menentukan kategori atribut tiap responden. Peneliti menggunakan bantuan Microsoft Excel, berikut ini rumus yang digunakan :

```
=IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=1);"Q";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=2);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=3);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=4);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=5);"O";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=2);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=3);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=4);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=5);"Q";))))))))))))))))))))))
```

Hasil penerjemahan kategori atribut tiap responden berdasarkan Tabel Evaluasi Kano adalah sebagai berikut :

No	Content				Accuracy		Format		Ease of Use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
1	A	I	I	I	A	I	I	I	I	I	I	I
2	I	I	A	I	I	I	I	A	A	I	I	I
3	I	I	I	M	I	M	O	I	A	I	I	I
4	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	A
5	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
6	O	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	I
7	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8	O	O	O	O	A	O	A	O	O	O	O	O
9	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
10	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	I
11	O	M	O	O	O	M	I	A	A	M	A	A
12	A	A	A	O	O	O	A	A	A	A	A	A
13	O	O	O	A	A	A	O	A	A	A	O	A
14	A	A	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I
15	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	R	Q
16	A	I	A	A	I	A	I	I	Q	I	Q	I
17	I	A	I	A	A	M	O	A	A	O	M	I
18	A	A	I	I	A	A	I	A	A	A	A	A
19	M	M	A	M	M	M	I	R	Q	I	A	O
20	M	I	I	I	M	O	I	M	M	M	M	M
21	O	O	O	O	M	M	A	A	A	A	O	O
22	M	R	M	O	O	O	Q	O	O	O	O	O
23	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
24	M	M	O	O	O	O	I	I	O	I	O	O
25	A	A	I	M	A	A	A	R	I	I	I	Q
26	O	A	R	A	I	A	R	I	M	A	O	A
27	A	O	O	A	Q	A	A	I	A	R	Q	O
28	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
29	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
30	A	A	I	I	A	A	A	A	A	A	A	A
31	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
32	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
33	R	Q	Q	R	R	R	R	R	R	R	R	R
34	R	Q	Q	R	R	R	R	R	R	R	R	R
35	O	Q	O	Q	Q	Q	Q	O	Q	Q	Q	Q
36	Q	Q	O	R	Q	R	O	Q	Q	O	Q	Q
37	O	R	O	O	Q	Q	O	Q	Q	Q	O	Q
38	O	I	O	O	M	O	M	O	M	M	O	Q

39	O	M	M	O	O	M	O	O	M	O	O	O
40	Q	Q	A	A	A	M	A	A	A	A	O	O
41	M	M	O	O	M	M	I	I	O	M	M	M
42	I	M	O	O	M	A	I	O	I	I	I	I
43	I	I	I	I	I	O	I	I	M	O	I	I
44	O	A	O	O	O	M	O	O	O	M	O	O
45	Q	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O
46	O	O	O	A	I	M	M	A	A	A	I	A
47	I	A	A	O	A	I	A	A	A	A	I	I
48	O	Q	A	O	O	O	I	O	O	O	O	O
49	R	R	R	I	R	I	I	R	R	R	I	R
50	O	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
51	A	Q	A	Q	A	I	I	I	I	I	Q	Q
52	A	Q	Q	O	Q	Q	Q	Q	Q	I	Q	Q
53	R	A	I	I	I	I	I	I	I	R	Q	Q
54	I	A	I	I	I	I	A	A	A	A	A	R
55	A	I	M	A	R	R	I	O	A	I	I	O
56	I	I	A	M	A	I	I	I	I	I	Q	A
57	Q	A	R	A	A	Q	A	R	Q	A	A	A
58	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
59	A	A	Q	O	Q	Q	Q	Q	A	I	Q	Q
60	M	A	I	R	R	R	I	R	R	R	R	R
61	Q	A	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O
62	O	A	I	R	Q	O	M	O	M	O	M	I
63	A	O	M	O	O	O	A	Q	O	O	O	O
64	A	Q	R	O	A	O	Q	O	O	I	O	I
65	A	I	A	I	M	M	O	O	O	M	M	M
66	I	O	I	I	A	I	A	A	O	A	O	I
67	A	I	A	A	I	I	I	O	I	I	M	A
68	A	I	A	A	O	I	A	I	A	I	A	I
69	I	A	A	A	A	A	I	A	A	I	A	M
70	A	A	O	I	A	A	A	A	M	A	O	A
71	I	O	M	A	A	A	A	I	O	A	I	A
72	O	O	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M
73	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
74	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
75	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
76	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
77	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
78	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
79	M	O	O	O	Q	O	O	O	A	A	O	O
80	I	I	I	I	A	I	A	I	I	I	I	I
81	I	I	I	I	I	I	A	A	A	M	I	I

82	I	I	I	M	I	M	O	I	A	M	I	I
83	M	A	I	O	A	A	A	A	A	A	A	A
84	I	I	M	I	I	I	A	I	I	M	A	I
85	A	I	M	I	I	I	A	A	I	O	A	I
86	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
87	O	O	M	O	A	O	A	O	O	O	O	O
88	I	M	M	I	A	I	I	I	I	M	A	M
89	M	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	M
90	M	M	O	O	O	M	I	A	A	M	A	A
91	A	O	O	O	O	O	A	A	A	M	A	A
92	M	O	M	A	A	A	O	A	A	A	O	A
93	A	O	M	M	I	I	A	A	A	A	I	M
94	I	M	M	M	I	I	I	I	I	O	A	O
95	I	I	I	A	I	A	I	I	M	O	M	M
96	O	A	O	O	O	Q	Q	Q	O	Q	M	O
97	A	O	O	O	O	I	I	I	I	M	Q	O
98	I	A	O	O	O	Q	O	Q	A	M	M	O
99	R	A	I	A	O	I	I	I	I	O	O	O
100	I	A	I	M	O	I	A	A	A	A	A	R
101	M	M	M	A	R	R	I	O	A	O	I	O
102	I	M	O	M	O	I	A	I	I	O	O	A
103	O	A	M	A	O	Q	A	R	O	A	A	A
104	I	A	O	A	A	A	A	A	A	A	A	A
105	R	M	M	Q	M	R	R	R	R	O	R	O
106	I	M	O	R	M	R	R	R	R	R	R	O
107	M	M	O	Q	M	Q	O	O	A	O	O	O
108	O	M	M	R	M	R	A	A	O	O	O	O
109	O	R	O	O	O	Q	O	A	A	Q	O	O
110	O	I	O	O	O	O	A	I	M	M	O	O
111	O	M	M	O	O	M	O	I	M	O	O	O
112	M	O	M	A	O	M	A	A	A	A	O	O
113	I	A	O	O	A	I	A	A	A	A	I	I
114	O	O	M	O	O	O	I	I	O	O	O	O
115	R	R	I	M	O	I	A	I	R	R	I	I
116	O	O	O	Q	O	Q	O	I	A	Q	M	O
117	M	O	M	Q	A	I	I	A	I	M	M	O
118	M	O	M	O	O	Q	O	A	O	M	I	O
119	R	A	I	I	I	I	A	A	I	R	M	O
120	I	A	M	I	O	I	A	A	A	A	O	O
121	M	I	M	A	R	R	I	A	A	O	I	O
122	M	I	O	M	O	I	I	I	I	M	O	A
123	M	A	M	A	O	Q	A	R	O	A	A	A
124	M	A	O	A	O	A	A	A	A	A	A	A

125	A	A	Q	O	O	Q	O	A	A	O	O	O
126	M	A	I	R	R	R	I	R	R	R	R	R
127	M	A	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O
128	M	M	M	R	M	O	M	O	M	O	M	I
129	A	O	M	O	O	O	A	A	O	O	O	O
130	M	I	R	O	A	O	O	O	O	I	O	I
131	A	I	O	I	M	M	O	O	O	M	M	M
132	M	O	M	Q	M	Q	O	O	O	Q	M	O
133	M	Q	M	R	M	R	O	O	A	O	M	O
134	O	R	M	O	O	Q	O	A	O	O	O	O
135	O	I	M	O	M	O	M	O	M	M	O	O
136	M	M	M	O	O	M	O	O	M	O	O	O
137	O	I	M	A	O	M	A	A	A	A	O	O
138	M	M	O	O	M	M	I	A	O	O	M	M
139	I	I	O	O	O	O	A	A	A	A	A	A
140	M	O	M	A	A	A	O	A	A	A	O	A
141	O	I	M	I	I	M	A	A	A	M	I	I
142	M	M	M	I	I	A	I	I	I	O	R	O
143	O	I	O	A	O	A	I	I	O	O	O	I
144	I	A	M	A	O	O	O	A	A	O	M	I
145	O	M	M	I	O	A	I	A	A	A	A	A
146	M	M	O	M	M	O	I	R	A	O	A	O
147	M	I	I	I	M	O	I	M	M	M	M	M
148	O	O	O	O	M	M	A	A	A	A	O	O
149	M	R	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
150	O	I	O	O	O	I	A	I	A	I	A	I
151	M	I	O	A	A	A	I	A	A	I	A	M
152	I	I	M	M	A	A	A	A	A	A	O	A
153	O	I	O	M	M	M	O	O	O	M	M	M
154	O	M	O	O	M	Q	O	O	A	O	M	Q
155	M	M	M	R	M	A	O	M	M	O	O	O
156	O	R	O	O	O	Q	O	M	O	Q	O	O
157	M	I	M	O	M	O	M	O	M	M	O	Q
158	M	M	M	O	O	M	O	O	M	O	O	O
159	M	O	M	O	O	O	A	M	O	O	O	O
160	O	O	M	O	A	O	A	O	O	O	O	I
161	O	I	I	I	M	M	O	O	O	O	M	M
162	I	O	M	I	O	I	A	A	O	A	O	I
163	M	I	I	A	I	I	I	O	I	I	M	A
164	O	I	I	A	O	I	A	I	A	A	A	I
165	M	I	I	A	A	A	I	A	A	I	A	M
166	M	I	O	I	A	A	A	A	M	A	O	A
167	M	O	M	A	A	A	A	I	O	A	I	A

168	O	O	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M
169	O	O	O	O	M	M	A	A	A	O	O	O
170	M	R	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
171	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
172	M	M	O	O	O	O	I	I	O	I	O	O
173	M	I	I	M	A	A	A	R	I	I	I	O
174	O	I	R	A	I	A	R	I	M	A	O	A
175	M	O	O	A	O	A	A	I	A	R	O	O
176	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
177	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
178	O	O	O	O	M	M	A	A	A	A	O	O
179	M	R	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
180	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
181	M	M	M	O	O	O	I	I	O	I	O	O
182	I	A	I	M	A	A	A	R	I	I	I	O
183	O	A	R	A	I	A	R	I	I	A	O	A
184	I	O	M	A	O	A	A	I	A	R	O	O
185	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
186	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
187	M	M	I	M	I	M	O	I	A	I	I	I
188	M	M	I	M	A	A	A	A	A	A	A	A
189	M	M	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I
190	A	M	O	O	I	I	A	A	I	I	A	I
191	M	I	M	I	O	O	O	O	O	O	O	O
192	O	M	M	I	A	O	A	O	O	O	O	O
193	I	M	M	O	I	I	I	I	I	I	I	I
194	O	M	O	O	A	A	A	A	A	A	A	I
195	M	I	I	M	O	M	I	A	A	M	A	A
196	I	M	M	A	O	O	A	A	A	A	A	A
197	O	M	O	O	A	A	O	A	A	A	O	A
198	I	O	O	O	I	O	A	A	A	A	I	I
199	O	O	O	A	I	I	I	I	I	I	R	Q
200	I	O	I	M	I	A	I	I	A	I	O	I
201	I	M	M	M	O	O	O	M	A	Q	A	I
202	I	I	M	O	A	I	I	I	I	I	O	O
203	I	M	M	O	O	O	O	O	A	I	M	O
204	I	I	M	M	I	I	I	I	I	R	O	O
205	I	I	O	M	I	I	A	A	A	I	A	R
206	I	I	I	M	R	R	I	O	A	I	I	O
207	I	M	I	O	A	I	R	R	I	M	A	R
208	M	M	M	M	O	O	A	A	A	O	O	O
209	M	M	M	M	O	O	A	A	A	O	O	O
210	M	M	M	M	O	O	A	A	A	O	O	O

211	O	M	M	M	O	A	O	I	I	O	O	A
212	M	M	M	M	O	A	A	I	I	O	O	O
213	M	M	M	O	I	M	M	M	A	O	O	O
214	M	M	I	M	R	R	R	A	A	R	I	O
215	M	I	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I
216	I	I	I	O	I	I	A	A	I	I	A	I
217	M	I	I	M	O	O	O	O	O	O	O	O
218	O	O	O	O	I	A	I	M	I	I	Q	I
219	M	I	M	M	Q	Q	A	O	Q	Q	O	Q
220	I	M	I	A	A	I	I	M	I	I	Q	O
221	O	M	O	O	Q	Q	A	M	A	I	O	O
222	I	M	I	O	A	A	A	A	A	A	A	O
223	O	O	O	A	I	I	I	M	I	M	I	I
224	M	M	M	M	O	O	A	A	A	O	O	O
225	M	M	M	R	O	O	A	A	A	O	O	O
226	I	M	I	A	A	A	A	A	A	A	A	I
227	O	M	O	O	O	M	I	A	A	M	A	A
228	M	I	I	O	O	O	A	A	A	A	A	A
229	O	O	O	A	A	A	O	A	A	A	O	A
230	I	I	M	I	I	I	A	A	A	A	I	M
231	M	M	I	I	I	I	M	M	I	I	R	O
232	I	I	M	A	I	A	A	I	Q	I	O	A
233	O	O	Q	O	Q	Q	A	O	Q	O	O	O
234	I	O	I	O	A	A	I	I	I	I	Q	O
235	M	I	A	M	I	O	A	O	A	M	O	O
236	M	M	I	M	I	M	A	O	M	O	O	O
237	I	M	M	O	A	O	A	O	O	O	O	A
238	M	M	I	I	I	O	A	O	O	I	O	I
239	O	M	I	I	I	M	A	O	O	M	M	M
240	O	O	O	O	O	I	A	A	O	A	O	M
241	O	O	O	O	A	I	M	O	I	I	M	A
242	M	M	I	I	I	M	M	A	A	M	A	M
243	M	M	I	A	A	O	A	A	A	M	A	A
244	I	M	I	A	I	A	M	I	A	I	M	I
245	I	M	I	A	A	M	A	A	A	O	M	I
246	O	M	I	I	A	A	M	A	A	M	A	A
247	M	M	I	M	M	M	M	R	Q	I	A	O
248	M	I	I	M	M	O	I	M	M	M	M	M
249	R	R	M	I	I	I	A	A	A	O	Q	A
250	R	R	O	R	R	R	M	I	I	I	Q	O
251	I	I	I	I	I	I	M	O	M	M	O	O
252	O	R	I	O	R	I	M	O	M	O	O	A
253	I	R	O	A	R	R	M	O	O	O	O	A

254	M	R	O	O	R	R	A	O	O	I	O	I
255	I	M	I	I	O	I	M	M	A	M	M	M
256	M	R	R	O	R	O	M	A	O	A	O	O
257	I	O	O	A	R	R	I	O	O	O	O	O
258	I	M	M	R	R	R	M	O	O	O	O	O
259	A	M	O	A	O	O	M	I	O	O	O	O
260	I	I	I	A	A	M	A	I	A	I	I	O
261	I	M	I	I	A	A	I	O	O	I	O	I
262	M	M	O	M	M	M	M	I	O	M	M	M
263	I	M	I	A	M	O	M	A	O	A	O	I
264	I	M	O	A	A	M	A	I	I	O	M	O
265	I	I	I	I	A	A	I	A	A	M	A	A
266	O	O	O	M	M	M	O	A	A	O	A	A
267	I	M	I	I	M	O	O	O	A	O	Q	O
268	I	I	I	I	I	I	O	O	I	O	O	O
269	I	M	O	M	M	M	I	I	O	I	O	O
270	M	M	I	I	M	A	A	R	I	A	I	O
271	M	M	M	M	O	A	O	I	M	A	O	A
272	M	M	M	M	O	A	A	I	A	R	Q	O
273	M	M	M	O	O	O	O	O	A	M	O	A
274	M	M	M	M	Q	O	O	O	I	O	O	O
275	M	M	M	I	R	O	A	A	A	I	O	O
276	M	M	M	M	A	O	A	O	A	O	O	O
277	M	M	M	A	A	O	A	A	A	O	O	O
278	M	M	M	A	A	A	A	A	A	I	A	A
279	M	M	M	Q	R	O	O	A	A	I	A	M
280	M	O	M	R	R	O	A	A	M	A	O	A
281	M	M	M	R	M	O	A	A	O	M	M	M
282	M	M	M	Q	M	O	O	A	A	O	O	O
283	M	M	M	M	Q	O	O	A	O	O	Q	O
284	M	M	M	M	M	M	O	A	O	O	O	O
285	M	M	M	O	O	O	A	A	A	A	I	A
286	I	M	M	A	A	O	M	O	A	A	A	A
287	M	M	M	M	A	M	A	A	A	A	A	M
288	M	M	M	O	O	O	O	O	M	M	M	M
289	M	M	M	A	R	O	O	O	M	M	A	A
290	M	M	M	R	Q	M	O	O	O	O	O	O
291	M	M	M	Q	A	O	A	O	O	O	O	O
292	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	A	M
293	M	M	M	M	O	O	O	I	A	A	A	R
294	M	M	M	M	I	M	A	O	I	A	A	M
295	I	M	M	I	Q	O	A	M	I	O	A	M
296	M	M	M	I	A	O	A	O	I	I	R	M

297	M	M	M	Q	Q	O	A	O	R	I	I	I
298	O	M	O	Q	Q	O	O	O	A	Q	O	O
299	O	M	O	R	Q	O	O	O	O	O	O	O
300	M	R	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O
301	O	M	I	I	A	O	A	O	A	O	O	O
302	O	O	O	O	I	A	M	I	I	I	I	M
303	O	O	O	O	A	A	A	A	A	A	A	I
304	O	M	I	I	O	A	O	A	A	M	A	A
305	I	A	I	A	O	O	A	A	A	I	A	O
306	O	M	O	O	A	A	O	A	A	O	O	A
307	I	A	I	O	I	I	A	A	A	O	I	I
308	O	O	O	A	I	I	M	M	I	M	R	O
309	M	R	O	O	O	Q	O	O	A	Q	O	O
310	O	I	O	O	M	O	O	O	A	M	O	O
311	O	M	M	O	O	M	O	I	A	O	O	O
312	M	O	O	A	A	M	A	A	A	A	O	O
313	M	A	I	O	A	I	A	A	A	A	I	I
314	O	Q	I	O	O	O	O	I	A	O	O	O
315	I	R	M	O	R	I	O	I	R	O	I	R
316	M	I	O	I	I	O	O	A	A	O	A	I
317	I	M	I	M	I	O	O	I	A	M	I	I
318	M	A	M	O	A	O	A	A	A	O	A	A
319	M	M	I	I	I	O	A	I	I	M	I	I
320	M	M	I	I	I	I	A	A	I	I	A	I
321	M	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O
322	M	O	O	O	O	O	A	O	O	O	M	O
323	I	M	I	I	I	O	A	A	A	I	I	M
324	I	A	I	O	A	O	A	O	O	O	O	O
325	I	M	M	I	M	O	A	O	M	I	O	M
326	O	I	M	I	I	O	A	O	O	M	M	M
327	M	O	O	O	O	O	A	A	A	A	O	M
328	M	O	O	O	A	O	A	O	I	I	M	A
329	M	M	M	I	I	O	I	A	A	M	O	O
330	M	I	M	A	A	O	A	A	A	A	I	O
331	I	M	M	A	M	A	A	I	A	M	O	I
332	M	I	M	A	A	M	A	A	A	O	M	M
333	A	I	M	I	A	O	A	A	A	M	A	O
334	M	M	M	M	M	M	A	A	I	I	I	M
335	M	M	I	O	I	M	A	A	I	I	A	M
336	M	M	M	I	O	O	O	O	A	O	O	O
337	M	O	M	O	I	O	O	A	I	M	M	I
338	M	M	I	I	Q	A	A	A	A	O	M	O
339	M	I	M	A	A	O	O	O	I	I	O	O



## Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian

### 1. Wawancara



### 2. Penyebaran kuesioner kepada dosen



### 3. Penyebaran kuesioner kepada mahasiswa



## Lampiran 15. Lembar Konsultasi



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

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3.5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

**LEMBAR KONSULTASI**

NIM : 14540012  
 Nama : Akyuni Adhandari  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridinanti)

Dosen Pembimbing I : Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng.

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	02/08 - 2018	Perbaiki latar Belakang - Jelaskan Kepuasan kaitkan dengan EUCS - Detail SIMAK Tidak perlu dijelaskan - Tulis Manfaat, pengaruh SIMAK	
2	09/08 - 2018	Perbaikan kata-kata latar belakang	
3	13/08 - 2018	Perbaiki latar belakang	
4	16/08 - 2018	Acc Bab I	
5	20/08 - 2018	- Jelaskan Teknik Sampling - EUCS termasuk Dalam model Kepuasan - Penulisan Sumber di sebelah kiri gambar. - Masukkan pengertian uji validitas dan Reliabilitas	



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

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3.5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

No	Tanggal	Uraian	Paraf
6	23/08 - 2018	Acc BAB II	
7	10/09 - 2018	- Cari jurnal terkait EUCS Perbaiki BAB III	
8	18/09 - 2018	Langit Buat uji validitas & reliabilitas	
9	10/10 - 2018	- Perbaiki instrumen penelitian	
10	12/10 - 2018	Acc BAB III	
11	05/11 - 2018	. Perbaiki BAB IV Perjelas Urutan Tahapan	
12	06/11 - 2018	Detail kan dan perjelas Pembahasan	
13	07/11 - 2018	Acc BAB IV	
14	12/11 - 2018	Perbaiki Saran di BAB V Perbaiki Abstrak	
15	14/11 2018	Acc BAB V	



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

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3.5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id

**LEMBAR KONSULTASI**

NIM : 14540012  
 Nama : Akyuni Adhandari  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridinanti)  
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Kadafi, M.Kom.

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	30/10 7	Perbaiki data kelengkapan	<i>[Signature]</i>
2	1/10 8	Acc Bab 1 lanjut Bab 2	<i>[Signature]</i>
3	7/10 8	Acc Bab 2 lanjut Bab 3	<i>[Signature]</i>
4	13/10 8	lanjut ke pembahasan kuisioner	<i>[Signature]</i>
5	20/10 8	Jelaskan Variabel & Indikator dgn ref. (wajib) balasan	<i>[Signature]</i>
6	29/10 8	Lanjut ke penyusunan kuisioner & uji Validasi & Reliabilitas	<i>[Signature]</i>
7	8/10 10	Acc Bab 3 lanjut Bab 4	<i>[Signature]</i>
8	1/10 11	Acc Bab 4 lanjut Bab 5	<i>[Signature]</i>



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

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3.5 Palembang 30126 Telp. (0711)553360 website : [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	2/-18- /11	Acc lab r Smp ujim Haril	

**Lampiran 16. Riwayat Hidup****RIWAYAT HIDUP**

Nama saya Akyuni Adhandari. Saya lahir di Magelang, Jawa Tengah tepatnya pada tanggal 18 April 1997. Pendidikan Dasar saya diselesaikan pada tahun 2008 di SD Negeri Paremono 1, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama saya diselesaikan pada tahun 2011 di SMP Negeri 2 Mulak Ulu, Kabupaten Lahat. Pada tahun 2014, saya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Lahat. Pada tahun itu juga, saya melanjutkan kuliah pada program studi Sistem Informasi yang saya selesaikan pada tahun 2018.