

TUGAS AKHIR

**INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE* INLIS LITE
(Studi Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Banyumas)**



OLIVIA ANANDA PUTRI

18103084

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE INLIS LITE*
(Studi Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Banyumas)**

***INTEGRATION OF WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS TO
MEASURE INLIS LITE WEBSITE QUALITY
(Case Study: Regional Archives and Libraries Office,
Banyumas Regency)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**OLIVIA ANANDA PUTRI
18103084**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK
MENGUKUR KUALITAS WEBSITE INLIS LITE (Studi
Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten
Banyumas)**

***INTEGRATION OF WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS TO
MEASURE INLIS LITE WEBSITE QUALITY (Case Study:
Regional Archives and Libraries Office, Banyumas Regency)***

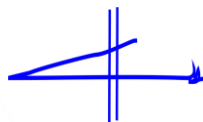
Dipersiapkan dan Disusun Oleh

OLIVIA ANANDA PUTRI

18103084

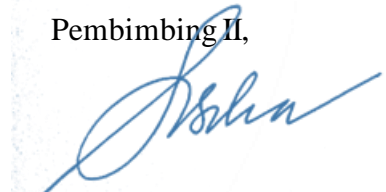
Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada, Hari, Tanggal

Pembimbing I,



(Daniel Yeri K, S.Kom.,M.Kom.,M.Si)
NIDN. 0620108501

Pembimbing II,



(S. Thya Safitri, S.T.,M.T)
NIDN. 0631078701

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer
Pada Jumat, 25 Februari 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom)
NIK. 17910073

Skripsi/Tugas Akhir ini sudah diujikan dan dinyatakan sah
tanpa tanda tangan pembimbing dan penguji
Purwokerto,
Dekan Fakultas Informatika
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO



Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T.
NIDN. 063008202

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK
MENGUKUR KUALITAS WEBSITE INLIS LITE
(Studi Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Banyumas)**


***INTEGRATION OF WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS TO
MEASURE INLIS LITE WEBSITE QUALITY
(Case Study: Regional Archives and Libraries Office,
Banyumas Regency)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**OLIVIA ANANDA PUTRI
18103084**


**Tugas Akhir Telah diuji dan dinilai Panitia Penguji
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Jumat, 25 Februari 2022**

Penguji I,



(Dr. Ridwan Pandiyya, S.Si., M.Sc
NIDN. 0625088202

Penguji II,



(Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., MTL.MIM)
NIDN. 0604069301

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini,
Nama : Olivia Ananda Putri
NIM : 18103084
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan Judul berikut:
INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KUALITAS WEBSITE INLIS LITE STUDI KASUS: (DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS)

Dosen Pembimbing Utama : Daniel Yeri K, S.Kom.,M.Kom.,M.Si
Dosen Pembimbing Pendamping : S. Thya Safitri, S.T., M.T

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 03 Februari 2022
Yang Menyatakan,



(Olivia Ananda Putri)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, untuk itu dalam kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua dan adik-adik yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom.,M.Kom.,M.Si. selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun Tugas Akhir dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu S.Thya Safitri, S.T.,M.T selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun Tugas Akhir dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Terimakasih untuk sahabat saya, Resti Okta Vina sudah ikut bolak balik ke Arpusda untuk melakukan wawancara dan menemani saat bimbingan ke kampus.
7. Terimakasih kepada teman satu bimbingan, Rian Fitriana yang sudah mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Ricky Haryani, Sari Kusuma, Amrizal, Agung, Fikri, yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas SI-02-C, serta mahasiswa/i Sistem Informasi angkatan 2018 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Purwokerto, 12 Juli 2021

Penulis,

Olivia Ananda Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Dasar Teori	23
2.2.1 <i>Website</i>	23
2.2.2 <i>Kualitas</i>	24
2.2.3 <i>Kualitas Website</i>	24
2.2.4 <i>Webqual</i>	25
2.2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
2.2.6 <i>Metode Pengumpulan Data</i>	32
2.2.7 <i>Kuesioner</i>	33
2.2.8 <i>Skala Likert</i>	33
2.2.9 <i>Uji Validitas</i>	33
2.2.10 <i>Uji Realibilitas</i>	34
2.2.11 <i>SPSS</i>	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	37
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	37
3.2.2 Bahan Penelitian.....	38
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	38
3.3.1 Identifikasi Masalah.....	40
3.3.2 Studi Literatur	40
3.3.3 Menentukan Responden.....	40
3.3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian	41
3.3.5 Pengumpulan Data Penelitian	46
3.3.6 Pengujian Kuesioner	47
3.3.7 Pengolahan Data.....	47
3.3.8 Analisis Data dan Rekomendasi.....	49
3.3.9 Kesimpulan dan Saran.....	49
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	50
4.1 Pengumpulan Data.....	50
4.1.1 Demografi Data Responden	50
4.2 Pengujian Kuesioner.....	54
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	60
4.3 Pengolahan Data.....	68
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.3.2 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	101
4.3.4 Analisis Kesenjangan (GAP)	120
4.4 Analisis Data dan Rekomendasi	126
4.4.1 Analisis Kuadran IPA	126
4.4.2 Rekomendasi Perbaikan.....	133
BAB V PENUTUP	173
5.1 Kesimpulan.....	173
5.2 Saran	177
DAFTAR PUSTAKA	178
LAMPIRAN.....	181

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Variabel dan Indikator Instrumen Webqual 4.0.....	27
Tabel 2. 3 Skala Likert.....	33
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian.....	42
Tabel 3. 2 Kuesioner berdasarkan Tingkat Kinerja.....	42
Tabel 3. 3 Kuesioner berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	44
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4. 2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 3 Data Responden berdasarkan Intensitas menggunakan <i>Website</i>	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir.....	67
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> bagian <i>Performance</i>	70
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> bagian <i>Importance</i>	75
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> bagian <i>Performance</i>	81
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> bagian <i>Importance</i>	85
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> bagian <i>Performance</i>	91
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> bagian <i>Importance</i>	96
Tabel 4. 18 Ketentuan Pembobotan Analisis Kinerja (<i>Performance</i>).....	101
Tabel 4. 19 Ketentuan Pembobotan Analisis Kepentingan (<i>Importance</i>).....	102

Tabel 4. 20 Analisis Kinerja (<i>Performance</i>).....	103
Tabel 4. 21 Analisis Kepentingan (<i>Importance</i>).....	107
Tabel 4. 22 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i>	112
Tabel 4. 23 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i>	114
Tabel 4. 24 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	117
Tabel 4. 25 Rata-Rata Nilai Kesesuaian Seluruh Variabel	120
Tabel 4. 26 Perhitungan Analisis Kesenjangan (GAP).....	122
Tabel 4. 27 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan.....	126
Tabel 4. 28 Spesifikasi <i>Server</i> yang digunakan oleh Arpusda.....	156
Tabel 4. 29 Spesifikasi <i>Server</i> Rainer TSVC4-3.3 SATA 35 V6	158
Tabel 4. 30 Spesifikasi <i>Server</i> DELL POWER EDGE R740-4110-16GB-2TB..	159
Tabel 4. 31 Spesifikasi <i>Server</i> HPE DL360 GEN10-4114-16GB-300GB.....	161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan <i>Website</i> Inlist Lite	2
Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	31
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Diagram Distribusi Responden berdasarkan Umur	51
Gambar 4. 2 Gambar Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 3 Diagram Distribusi Responden berdasarkan Intensitas menggunakan <i>Website</i>	53
Gambar 4. 4 Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama.....	61
Gambar 4. 5 Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama	63
Gambar 4. 6 Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir.....	65
Gambar 4. 7 Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir	67
Gambar 4. 8 Kuadran Kartesius IPA.....	129
Gambar 4. 9 menunjukkan Tampilan Awal pada Beranda <i>Website</i> Inlis Lite dan	136
Gambar 4. 10 menunjukkan Rekomendasi Perubahan Desain untuk Beranda <i>Website</i> Inlis Lite.....	136
Gambar 4. 11 menunjukkan Tampilan Awal pada Menu OPAC di <i>Website</i> Inlis Lite dan	137
Gambar 4. 12 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Menu OPAC di <i>Website</i> Inlis Lite	137
Gambar 4. 13 menunjukkan Tampilan Awal pada Detail Buku di Menu OPAC di <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	138
Gambar 4. 14 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Beranda di <i>Website</i> Inlis Lite.....	138
Gambar 4. 15 menunjukkan Tampilan Awal pada Menu Pendaftaran Anggota di <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	139
Gambar 4. 16 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Menu Pendaftaran Anggota di <i>Website</i> Inlis Lite.....	139

Gambar 4. 17 menunjukkan Tampilan Awal pada Form Registrasi Pendaftaran Anggota di <i>Website</i> Inlis Lite.....	140
Gambar 4. 18 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Form Registrasi Pendaftaran Anggota di <i>Website</i> Inlis Lite.....	141
Gambar 4. 19 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Form Registrasi Pendaftaran Anggota di <i>Website</i> Inlis Lite (Lanjutan).....	142
Gambar 4. 20 menunjukkan Tampilan Awal pada Menu Layanan Koleksi Digital di <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	143
Gambar 4. 21 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Menu Layanan Koleksi Digital di <i>Website</i> Inlis Lite.....	143
Gambar 4. 22 menunjukkan Tampilan Awal pada Menu Keanggotaan Online Website di Inlis Lite dan.....	144
Gambar 4. 23 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Menu Layanan Koleksi Digital di <i>Website</i> Inlis Lite.....	144
Gambar 4. 24 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Beranda Keanggotaan Online <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	145
Gambar 4. 25 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Tampilan Beranda Keanggotaan Online <i>Website</i> Inlis Lite	145
Gambar 4. 26 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Biodata pada Keanggotaan Online <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	146
Gambar 4. 27 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> Sub Menu Biodata pada Keanggotaan Online <i>Website</i> Inlis Lite.....	146
Gambar 4. 28 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Histori Perpanjangan Keanggotaan <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	147
Gambar 4. 29 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Histori Keanggotaan <i>Website</i> Inlis Lite	147
Gambar 4. 30 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Koleksi Sedang Dipinjam Website Inlis Lite dan	148
Gambar 4. 31 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Koleksi Sedang Dipinjam <i>Website</i> Inlis Lite	148

Gambar 4. 32 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Koleksi Telah Dikembalikan <i>Website</i> Inlis Lite dan	149
Gambar 4. 33 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Koleksi Telah Dikembalikan <i>Website</i> Inlis Lite	149
Gambar 4. 34 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Histori Pelanggaran <i>Website</i> Inlis Lite dan	150
Gambar 4. 35 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Histori Pelanggaran <i>Website</i> Inlis Lite.....	150
Gambar 4. 36 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Koleksi Diperpanjang <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	151
Gambar 4. 37 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Koleksi Diperpanjang <i>Website</i> Inlis Lite	151
Gambar 4. 38 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Histori Kunjungan <i>Website</i> Inlis Lite dan	152
Gambar 4. 39 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Histori Kunjungan <i>Website</i> Inlis Lite.....	152
Gambar 4. 40 menunjukkan Tampilan Awal Sub Menu Histori Sumbangan Anggota <i>Website</i> Inlis Lite dan.....	153
Gambar 4. 41 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Sub Menu Histori Sumbangan Anggota <i>Website</i> Inlis Lite.....	153
Gambar 4. 42 menunjukkan Tampilan Awal Menu Statistik <i>Website</i> Inlis Lite...154	
Gambar 4. 43 menunjukkan Rekomendasi Perubahan <i>Desain</i> untuk Menu Statistik <i>Website</i> Inlis Lite.....	155
Gambar 4. 44 <i>Server</i> Rainer TSVC4-3.3 SATA 35 V6	157
Gambar 4. 45 <i>Server</i> DELL POWER EDGE R740-4110-16GB-2TB	159
Gambar 4. 46 <i>Server</i> HPE DL360 GEN10-4114-16GB-300GB	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Izin Penelitian.....	181
Lampiran 1. 2 Hasil Wawancara.....	182
Lampiran 1. 3 Hasil Wawancara ke-2.....	185
Lampiran 1. 4 Surat Validitas Data.....	186
Lampiran 1. 5 Bukti Penyebaran Link Kuesioner di Instagram Arpusda.....	187
Lampiran 1. 6 Penyebaran Kuesioner Link Kuesioner melalui Grup Whatsapp.....	188
Lampiran 1. 8 Data Responden Kuesioner <i>Online (Google Form)</i>	189
Lampiran 1. 9 Data Responden Kuesioner <i>Online (Google Form)</i> Lanjutan.....	190
Lampiran 1. 10 Data Responden Kuesioner <i>Offline</i>	191
Lampiran 1. 11 Data Responden Kuesioner <i>Offline</i> Lanjutan.....	192
Lampiran 1. 12 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama.....	193
Lampiran 1. 13 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama (Lanjutan) ...	194
Lampiran 1. 14 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama (Lanjutan) ...	195
Lampiran 1. 15 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama.....	196
Lampiran 1. 16 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama (Lanjutan).....	197
Lampiran 1. 17 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama (Lanjutan).....	198
Lampiran 1. 18 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir.....	199
Lampiran 1. 19 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir (Lanjutan).....	200
Lampiran 1. 20 Uji Validitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir (Lanjutan).....	201
Lampiran 1. 21 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir	202
Lampiran 1. 22 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir (Lanjutan)	203
Lampiran 1. 23 Uji Validitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir (Lanjutan)	204
Lampiran 1. 24 Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Pertama	205
Lampiran 1. 25 Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Pertama.....	206
Lampiran 1. 26 Uji Reliabilitas bagian <i>Performance</i> Tahap Akhir.....	207
Lampiran 1. 27 Uji Reliabilitas bagian <i>Importance</i> Tahap Akhir.....	208
Lampiran 1. 28 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> bagian <i>Performance</i>	209
Lampiran 1. 29 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> bagian <i>Importance</i>	210

Lampiran 1. 30 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> bagian <i>Performance</i>	211
Lampiran 1. 31 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> bagian <i>Importance</i>	212
Lampiran 1. 32 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> bagian <i>Performance</i>	213
Lampiran 1. 33 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> bagian <i>Importance</i>	214
Lampiran 1. 34 Kuesioner <i>Offline</i> Responden ke-219.....	215
Lampiran 1. 35 Kuesioner <i>Offline</i> Responden ke-220.....	220
Lampiran 1. 36 Kuesioner <i>Offline</i> Responden ke-221.....	225
Lampiran 1. 37 Kuesioner <i>Offline</i> Responden ke-222.....	230
Lampiran 1. 38 Kuesioner <i>Offline</i> Responden ke-223.....	235
Lampiran 1. 39 Surat Pernyataan Penerimaan Rekomendasi Hasil Skripsi.....	240
Lampiran 1. 40 LOA Publish Jurnal	241
Lampiran 1. 41 Dokumentasi Kunjungan Wawancara	242
Lampiran 1. 42 Dokumentasi Kunjungan Wawancara (Lanjutan)	243
Lampiran 1. 43 Diskusi mengenai Perumusan Rekomendasi Penelitian.....	244
Lampiran 1. 44 Hasil Cek Plagiarism	245