

LAMPIRAN

Lampiran 1

SKALA VARIABEL

E-Service Quality

Identitas diri :

No. Responden :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Lembaga (Instansi) :

Petunjuk pengisian

Bacalah setiap pernyataan di bawah ini dengan teliti, kemudian berikan pilihan jawaban anda pada lembar jawaban yang tersedia untuk setiap pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan anda sehari-hari. Berikan jawaban anda dengan cara menyilang (X) pada lembar jawaban yang telah di siapkan oleh peneliti:

SS = apabila pernyataan tersebut *sangat setuju* dengan keadaan anda.

S = apabila pernyataan tersebut *setuju* dengan keadaan anda.

TS = apabila pernyataan tersebut *tidak setuju* dengan keadaan anda.

STS = apabila pernyataan tersebut *sangat tidak setuju* dengan keadaan anda.

Usahakan tidak ada satupun pernyataan yang terlewatkan untuk anda. Dalam hal ini tidak ada penilaian baik atau buruk, dan salah atau benar. Anda bebas menentukan pilihan jawaban anda. Terimakasih atas perhatiannya.

No	Pernyataan	SS	S	TS	TST
1	Aplikasi Grab sangat mudah untuk gunakan oleh pelanggan				
2	Fitur-fitur dalam aplikasi Grab mudah untuk digunakan oleh pelanggan				
3	Saya sering kebingungan saat mencoba fitur-fitur yang				

	terdapat dalam aplikasi Grab				
4	Saya memerlukan waktu yang lama untuk memahami cara penggunaan aplikasi Grab				
5	Informasi pada aplikasi Grab dapat dimengerti dengan mudah				
6	Semua fitur dalam aplikasi Grab dapat saya gunakan dan berfungsi dengan baik				
7	Saya sering kesulitan mencari sebuah informasi dalam aplikasi Grab				
8	Beberapa fitur dan tautan dalam aplikasi grab tidak berfungsi dengan baik				
9	Saya dapat melakukan layanan pemesanan dengan cepat dan mudah dalam aplikasi Grab				
10	Langkah-langkah memesan dalam aplikasi Grab mudah untuk diikuti				
11	Menurut saya, metode pemesanan dalam aplikasi Grab sulit untuk dilakukan				
12	Saya kehilangan banyak waktu saat hendak memesan layanan menggunakan aplikasi Grab				
13	Saya dapat dengan mudah menjelajah antar menu dalam aplikasi Grab				
14	Tata letak dan struktur aplikasi Grab memudahkan saya dalam menemukan apa yang saya cari				
15	Saya sering salah menavigasikan bagian-bagian dalam aplikasi Grab				
16	Langkah-langkah yang disajikan dalam aplikasi <i>Grab</i> terlalu banyak untuk mencapai fitur yang di inginkan				
17	Penggunaan warna dalam situs maupun aplikasi Grab menarik dan membuat mata saya nyaman saat menggunakan				

18	Warna-warna yang disajikan membuat saya mudah dalam membedakan fitur dan elemen				
19	Menurut saya, warna-warna dalam aplikasi Grab terlalu mencolok dan tidak nyaman di mata				
20	Kontras warna dalam aplikasi Grab membuat saya kesulitan membaca teks dan melihat ikon dengan jelas				
21	Grab memiliki desain yang ringkas dan mudah untuk saya gunakan				
22	Tata letak elemen-elemen dalam aplikasi Grab sangat efisien dan membantu saya dalam menggunakannya				
23	Saya merasa desain aplikasi Grab terlalu kompleks dan sulit digunakan				
24	Penempatan tombol dan menu dalam aplikasi Grab sulit untuk dioperasikan				
25	Layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Grab sesuai dengan kebutuhan sehari-hari saya				
26	Saya merasa aplikasi Grab sangat membantu memenuhi kebutuhan layanan yang saya butuhkan				
27	Saya merasa layanan yang disediakan oleh Grab tidak dapat memenuhi kebutuhan saya				
28	Layanan yang disediakan oleh aplikasi Grab berbanding terbalik dengan kenyataannya				
29	Aplikasi Grab memudahkan saya dalam memberikan ulasan dan penilaian di setiap transaksi				
30	Saya merasa setiap pendapat yang saya berikan dalam ulasan selalu dihargai				
31	Saya kesulitan dalam menemukan fitur ulasan mengenai pembelian sebelumnya				

32	Saya merasa dipersulit oleh langkah-langkah saat ingin memberikan ulasan dalam aplikasi Grab				
33	Grab memberikan fitur umpan balik atau masukan atas pengalaman penggunaan aplikasi				
34	Menurut saya, aplikasi Grab sangat terbuka untuk para customer yang ingin memberikan kritik dan saran				
35	Menurut saya, Grab tidak memberikan wadah atau fitur yang jelas bagi customer yang ingin memberi kritik dan saran				
36	Semua kritik dan saran yang saya berikan tidak mendapat tanggapan dari pihak Grab				
37	Layanan pelanggan Grab merespon dengan cepat pertanyaan yang saya berikan				
38	Saya merasa puas dengan pelayanan Grab yang cepat dalam memberikan solusi mengenai pertanyaan dan keluhan yang saya ajukan				
39	Layanan pelanggan Grab tidak dapat merespon dengan cepat dan efisien				
40	Saya harus menunggu lama saat membutuhkan jawaban atas pertanyaan saya kepada Grab				
41	Grab selalu memproses pesanan saya dengan cepat dan efisien				
42	Grab selalu efisien dalam menangani pesanan dari awal hingga akhir				
43	Proses pemesanan dalam aplikasi Grab sangat memakan waktu lama dan tidak seperti yang saya harapkan				
44	Saya sering dibuat kesal karena Grab lama sekali dalam merespon dan memproses pesanan saya				
45	Saya yakin bahwa Grab akan menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan dengan baik				

46	Kebijakan privasi yang diberikan oleh Grab membuat saya merasa aman				
47	Saya khawatir Grab tidak bisa menjaga dan melindungi informasi pribadi saya				
48	Saya merasa tidak nyaman dengan banyaknya jumlah data pribadi yang diminta oleh Grab				
49	Saya merasa aman melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi Grab				
50	Grab selalu menyediakan fitur-fitur keamanan yang membuat saya percaya saat bertransaksi				
51	Saya ragu untuk menyimpan informasi dompet digital saya dalam aplikasi Grab				
52	Sistem keamanan dalam aplikasi Grab kurang transparan dan sulit dipahami				

VARIABEL E-Satisfaction

No	Pernyataan	SS	S	TS	TST
1	Fitur-fitur yang disediakan oleh Grab sangat membantu memenuhi kebutuhan saya				
2	Fitur-fitur yang disediakan Grab memberi nilai tambah dalam pengalaman penggunaan saya				
3	Saya jarang menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi Grab, karena fiturnya kurang bermanfaat				
4	Kebermanfaatan Grab hanya dapat dirasakan oleh orang yang beruang				
5	Aplikasi Grab cocok dengan saya yang hidup serba cepat				

6	Aplikasi Grab sangat membantu saya untuk hidup praktis dan efisien				
7	Menurut saya, sistem aplikasi Grab kurang fleksibel dalam membantu kehidupan sehari-hari saya				
8	Beberapa fitur yang disediakan oleh Grab saya rasa masih kuno				
9	Saya merasa senang dengan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Grab				
10	Semua proses yang diberikan sangat mudah untuk diikuti				
11	Banyak fitur-fitur Grab yang masih membuat saya bingung cara menggunakannya				
12	Menurut saya, butuh waktu yang cukup lama untuk memahami cara penggunaan aplikasi Grab dengan tepat				
13	Saya merasa senang menggunakan aplikasi Grab karena tampilannya sederhana dan mudah dipahami				
14	Saya nyaman menggunakan aplikasi Grab karena banyak diskon yang ditawarkan setiap harinya				
15	Saya merasa stress saat menggunakan aplikasi grab karena banyak fitur yang tidak relevan				
16	Desain aplikasi Grab terlalu mencolok dan membuat mata saya malas melihatnya				
17	Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Grab untuk berbagai keperluan				
18	Aplikasi Grab menawarkan banyak fitur dan promo menarik membuat saya senang menggunakannya				

19	Saya tidak nyaman dengan keberadaan fitur-fitur yang terlalu banyak				
20	Saya tidak nyaman saat dimintai terlalu banyak data diri dalam proses mendaftar aplikasi grab				
21	Saya sering mendengar rekomendasi positif dari teman, keluarga, atau rekan kerja mengenai pengalaman mereka dengan Grab				
22	Rekomendasi dari orang-orang terdekat saya membuat saya lebih percaya untuk menggunakan Grab lagi.				
23	Saya jarang mendengar ulasan positif dari teman, keluarga, atau rekan kerja mengenai Grab				
24	Rekomendasi dari teman, keluarga, atau rekan kerja tidak berpengaruh pada keputusan saya untuk menggunakan Grab				
25	Saya memutuskan untuk menggunakan aplikasi Grab daripada harus menggunakan layanan yang serupa				
26	Saya merasa tidak perlu menggunakan alternatif aplikasi lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saya				
27	Saya sering mempertimbangkan aplikasi Grab dengan aplikasi lain lebih efisien yang mana untuk digunakan				
28	Saya lebih memilih cara lama daripada menggunakan Grab				
29	Saya memutuskan untuk memesan jasa setelah meneliti informasi yang tersedia di media elektronik.				
30	Saya sering mempertimbangkan ulasan dan rating yang tersedia di media elektronik sebelum memutuskan untuk memesan Grab				
31	Informasi yang saya temukan di media elektronik sangat mempengaruhi keputusan saya untuk memesan jasa <i>Grab</i>				
32	Keputusan saya untuk memesan Grab sangat dipengaruhi oleh deskripsi dan spesifikasi produk yang saya temukan di media elektronik				

Lampiran 2

Tabulasi Data E-Service Quality

	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26
1	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	1	1	4	3	1	2	3	3	4
2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	4	4	2	2	3	2	4	4	1	2	3	3	3	2	2	1	4
3	4	3	3	3	4	2	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	1	2	3
4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3
5	4	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	1	3	1	3	3
6	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	4	4	4	2	3	3	1	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	1	2	3	4
8	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3
9	2	1	1	2	1	1	4	2	2	2	1	3	1	4	4	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2
10	3	4	2	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	1	1	3	3	4
11	4	3	2	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	4	4	2	2	1	3	4	4	1	2	1	1	2
12	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3
15	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4
17	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	1	2	2
18	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
19	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	4	1	2	4	2	1	1	1	2	3
20	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
21	4	4	4	2	3	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	1	2	4
22	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	4	4	2	3	1	4	3	2	2	3	2	2
23	2	3	3	1	3	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	1	2	1	2	4
24	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
25	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2
26	4	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	4	3	2	4	1	1	3	2	1	2	1	3	2
27	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	4	3	1	2	2	4	3
28	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	1	2	1	2	4	3	4
29	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3
30	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2
31	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	2	4	4	2	3	4	1	2	2	1	1	1	1	3	3
32	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
33	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4
34	4	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2
35	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2
36	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
37	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3
38	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	2	1	2	3	4
39	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4
40	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
41	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
42	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
43	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	4	1	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	4
44	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
45	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
46	3	3	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	4	2	3	1	2	4
47	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	4	2	1	2	1	2	3
48	3	4	3	2	4	3	4	2	2	4	1	1	3	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4
49	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	1	2	4	2	1	2	2	3	2
50	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3
51	3	3	4	2	1	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	2	1	2	1	2	3	4
52	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	4	1	3	4	1	3	2	2	2	1	1	3
53	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	4	2	3	4	3	1	3	4	3	2	1	2	3
54	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4
55	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	1	2	1	2	3
56	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	4
57	3	2	4	1	2	1	3	2	3	4	3	1	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	3	4
58	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2
59	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	4	3
60	3	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	3	4	3	3	2	1	4	3	1	2	1	2	3
61	3	4	4	1	4	2	4	1	1	4	1	3	1	4	2	4	4	1	2	2	4	1	1	1	1	4
62	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	3
63	3	4	3	2	3	1	4	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	1	2	2	4
64	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3
65	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	1	3	2	3	2	2	3
66	4	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	2	1	1	4
67	2	3	2	1	2	1	4	1	1	4	3	3	1	3	2	4	3	3	2	4	2	1	2	1	1	4
68	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
69	3	2	2	2	2	2	4	1	2	3	2	2	3	4	4	3	4	1	2	4	2	2	2	1	2	3
70	3	3	3	1	4	2	3	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	1	4	1	3	2	2	2	2	4
71	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	1	3	3	1	3	2	2	3	3
72	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2											

AITEM 27	AITEM 28	AITEM 29	AITEM 30	AITEM 31	AITEM 32	AITEM 33	AITEM 34	AITEM 35	AITEM 36	AITEM 37	AITEM 38	AITEM 39	AITEM 40	AITEM 41	AITEM 42	AITEM 43	AITEM 44	AITEM 45	AITEM 46	AITEM 47	AITEM 48	AITEM 49	AITEM 50	AITEM 51	AITEM 52	TOTAL	
3	3	1	2	1	4	4	3	4	4	2	3	1	1	3	4	3	2	1	2	2	4	1	4	4	4	4	144
4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	135
2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	142
2	3	1	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	4	2	4	4	3	3	129
3	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	146
2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	1	4	2	2	2	2	2	108
2	4	1	1	2	3	4	4	2	4	3	3	1	1	2	4	4	3	1	3	1	4	2	3	3	3	3	146
3	3	2	2	2	3	3	2	1	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	137
1	4	1	3	2	4	2	1	2	3	1	1	1	1	1	4	4	3	1	3	4	2	2	4	4	2	2	108
2	4	2	1	2	2	3	4	1	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	3	1	4	2	2	2	4	4	130
4	4	2	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	144
2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	134
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	115
2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	136
2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	132
4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	176
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	121
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	113
1	4	1	2	1	4	3	2	2	4	3	2	2	1	1	4	4	4	1	2	2	3	1	3	4	3	3	120
2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	126
3	3	1	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	4	4	148
1	3	4	3	1	4	3	2	1	4	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	1	4	4	2	2	128
2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	4	2	3	1	4	4	123
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	141
2	4	1	3	2	4	3	4	1	3	1	2	2	1	2	4	4	4	2	1	3	3	2	4	4	2	2	118
2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	117
1	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	1	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	138
3	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	168
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	131
3	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	96
2	4	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	119
3	4	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	1	1	3	2	4	4	2	3	3	130
3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	156
2	3	2	2	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	136
2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	118
2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	125
3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	139
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	141
2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	133
3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	138
3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	125
3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	121
2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	4	2	1	1	4	4	120
3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	131
3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	129
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	142
4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	1	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	135
1	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	3	2	4	4	145
2	3	1	1	2	3	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	4	2	3	3	2	2	112
3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	130
3	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	4	136
3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	3	3	115
2	4	1	2	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	133
4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	135
2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	120
3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	143
3	3	2	2	2	4	3	2	1	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	143
1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	1	4	1	4	4	2	2	2	115
1	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	4	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	133
3	2	2	1	1	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	4	3	3	3	3	131
1	4	1	1	3	3	3	4	1	2	4	4	2	1	1	4	4	3	1	1	4	3	2	3	4	3	4	129
2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	139
4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	142
3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	134
4	4	2	1	3	2	4	4	2	1	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	3	3	2	3	3	139
4	4	1	2	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	2	4	1	4	4	4	4	149
3	3	1	1	3	3	2	3	1	4	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	120
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	116
2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	131
3	3	1	1	1																							

Tabulasi Data E-Satisfaction

	AITEM 01	AITEM 02	AITEM 03	AITEM 04	AITEM 05	AITEM 06	AITEM 07	AITEM 08	AITEM 09	AITEM 10	AITEM 11	AITEM 12	AITEM 13	AITEM 14	AITEM 15	AITEM 16	AITEM 17	AITEM 18
1	4	3	3	1	3	1	4	4	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3
2	2	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3
3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	2	3
4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4
5	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4
6	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3
7	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	1	1	4	2	3	3	4	2
8	3	3	2	2	2	2	1	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2
9	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	4	1	2	4	2	3
10	3	4	4	2	2	2	1	4	2	2	1	1	3	1	3	4	3	4
11	4	2	3	1	2	3	1	4	4	4	3	1	2	2	1	3	1	4
12	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4
13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
14	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
15	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
16	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2
17	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3
18	3	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
19	3	4	2	1	3	2	2	4	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3
20	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3
21	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4
22	3	3	2	1	2	1	1	4	2	3	2	2	2	1	3	4	3	3
23	2	4	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3
24	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4
25	3	2	4	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	3	2	4
26	4	4	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3
27	3	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	1	1	2	2	3	4	4
28	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	2	1	4	2	4	4	3	4
29	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3
30	3	4	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
31	3	4	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3
32	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
33	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3
34	4	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3
35	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3
36	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
37	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3
38	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3
39	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3
40	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
41	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
42	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
43	3	4	2	2	4	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4
44	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3
45	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
46	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	1	4	2	3
47	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	3	1	3	2	1	4	2	3
48	3	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4
49	2	4	2	1	2	2	1	4	2	2	1	1	3	2	2	4	3	2
50	3	3	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3
51	3	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	3	3
52	2	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3
53	3	4	3	3	2	1	1	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	3
54	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
55	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3
56	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3
57	3	4	2	2	4	4	1	4	2	2	1	4	3	2	2	3	3	4
58	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4
59	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	4	4
60	3	3	3	2	1	1	2	4	2	3	3	1	1	2	1	3	2	3
61	3	4	4	1	4	2	1	2	4	4	2	1	4	1	1	4	1	4
62	3	4	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
63	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	1	2	4	1	2	4	2	4
64	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3
65	4	4	4	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
66	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	4	2	1	4	1	4
67	2	3	3	3	2	2	1	4	2	2	1	1	4	2	1	4	1	4
68	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
69	3	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	3	2	4
70	3	4	3	1	3	4	1	1	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4
71	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3
72	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3
73	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4
74	3	4	2	1	4	4	1	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
75	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
76	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	4	2	3
77	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	4	1	2	4	3	4
78	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3
79	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3
80	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
81	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
82	3	4	3	2	4	4	1	4	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3
83	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2
84	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	3
85	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
86	4	4	3	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3
87	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	3	4	2	4
88	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	4	1	2	4	3	4
89	4	4	3	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3

AITEM 18	AITEM 19	AITEM 20	AITEM 21	AITEM 22	AITEM 23	AITEM 24	AITEM 25	AITEM 26	AITEM 27	AITEM 28	AITEM 29	AITEM 30	AITEM 31	AITEM 32	TOTAL
3	4	3	3	4	3	2	1	2	2	4	1	4	4	4	88
3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	81
3	3	1	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	89
4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	4	2	4	4	3	80
4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	92
3	2	1	2	4	4	3	1	2	1	4	2	2	2	2	69
2	3	2	2	4	4	3	1	3	1	4	2	3	3	3	90
2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	81
3	2	1	1	4	4	3	1	1	3	4	2	4	4	2	68
4	4	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	2	2	4	82
4	2	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	2	89
4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	84
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	72
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	83
3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	82
2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	106
3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	76
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	73
3	3	2	1	4	4	2	1	2	2	3	1	3	4	3	76
3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	79
4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	4	3	4	2	4	93
3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	1	4	4	2	79
3	4	2	2	2	3	2	1	3	2	4	2	3	1	4	78
4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	88
4	2	3	2	4	4	2	1	1	3	3	2	4	4	2	75
3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	71
4	3	2	1	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	85
4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	107
3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	80
4	2	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	60
3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	2	3	74
2	3	2	3	2	4	2	1	1	3	2	4	2	2	3	78
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	97
3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	86
3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	73
3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	78
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	85
3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	86
3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	82
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	86
2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	75
3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	74
4	4	2	2	3	3	2	2	1	2	4	2	1	1	4	77
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	82
3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	79
3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	4	88
3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	83
4	4	1	1	4	4	1	3	3	2	4	2	3	2	4	93
2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	4	2	3	3	2	71
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	82
3	4	2	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	2	4	85
3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	1	2	3	73
3	3	2	2	4	4	2	1	2	2	4	3	2	2	3	84
3	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	83
3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	75
3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	89
4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	4	2	4	4	4	91
4	2	2	1	3	3	4	1	4	1	4	1	4	2	2	74
4	3	2	1	4	4	2	2	3	4	4	2	3	2	3	84
3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	1	4	3	3	74
4	4	1	1	4	4	3	1	1	1	4	3	2	3	4	83
3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	3	85
4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	90
3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	84
3	3	2	4	3	4	2	2	2	1	4	3	3	2	3	85
4	4	1	4	4	4	3	1	1	2	4	1	4	4	4	93
4	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	4	77
3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	73
4	3	1	2	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	81
4	4	2	3	4	3	2	1	2	1	4	1	4	3	4	85
3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	81
3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	68
4	4	2	2	4	4	1	2	4	2	4	4	1	1	4	91
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	84
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	76
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	80
4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	95
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	84
3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	90
3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	77
2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	88
3	3	2	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	3	80
2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	67
3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	87
3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	78
3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	86
4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	1	4	4	4	103
4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	95
3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	86

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas E-Service Quality

Overview																						Page Info	
ID	Category	Item	Value	Unit	Color	Label	Value	Unit	Color	Label	Value	Unit	Color	Label	Value	Unit	Color	Label	Value	Unit	Color	Label	
MECH-001	Pressure Sensor	Pressure	120	psi	Blue	High Pressure	150	psi	Red	Critical	180	psi	Yellow	Warning	200	psi	Green	Normal	220	psi	Blue	Low Pressure	
MECH-002		Temperature	85	°C	Red	Overheat	90	°C	Yellow	Warning	95	°C	Green	Normal	100	°C	Blue	Low Temp	110	°C	Blue	Low Temp	
MECH-003		Flow Rate	5.2	L/min	Green	Normal Flow	5.5	L/min	Green	Normal	5.8	L/min	Yellow	Warning	6.0	L/min	Red	High Flow	6.2	L/min	Red	High Flow	
MECH-004	Vibration Level	Vibration	2.1	mm/s	Blue	Low Vibration	2.5	mm/s	Blue	Low Vibration	3.0	mm/s	Yellow	Warning	3.5	mm/s	Red	High Vibration	4.0	mm/s	Red	High Vibration	
MECH-005		Oil Level	75%	%	Green	Full	80%	%	Green	Full	85%	%	Yellow	Warning	90%	%	Red	Low	95%	%	Red	Low	
MECH-006		Motor Current	15A	A	Blue	Normal	16A	A	Blue	Normal	17A	A	Yellow	Warning	18A	A	Red	Overload	19A	A	Red	Overload	
MECH-007	Valve Position	Valve Pos	45°	°	Blue	Mid	50°	°	Blue	Mid	55°	°	Yellow	Warning	60°	°	Red	Open	65°	°	Red	Open	
MECH-008		Actuator Force	100N	N	Blue	Normal	110N	N	Blue	Normal	120N	N	Yellow	Warning	130N	N	Red	High	140N	N	Red	High	
MECH-009		Hydraulic Pressure	200bar	bar	Blue	Normal	210bar	bar	Blue	Normal	220bar	bar	Yellow	Warning	230bar	bar	Red	High	240bar	bar	Red	High	
MECH-010	Electrical Resistance	Resistance	100Ω	Ω	Blue	Normal	110Ω	Ω	Blue	Normal	120Ω	Ω	Yellow	Warning	130Ω	Ω	Red	High	140Ω	Ω	Red	High	
MECH-011		Control Signal	5V	V	Blue	Normal	5.5V	V	Blue	Normal	6.0V	V	Yellow	Warning	6.5V	V	Red	High	7.0V	V	Red	High	
MECH-012		Feedback Loop	0.1s	s	Blue	Normal	0.15s	s	Blue	Normal	0.2s	s	Yellow	Warning	0.25s	s	Red	High	0.3s	s	Red	High	
MECH-013	System Status	Status	OK		Green	Operational	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-014		Diagnostic Code	001		Blue	Minor	002		Blue	Minor	003		Yellow	Warning	004		Red	Critical	005		Red	Critical	
MECH-015		Log Entry	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	
MECH-016	Alert Type	Alert	Info		Blue	Info	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-017		Resolution Time	15min	min	Blue	Normal	20min	min	Blue	Normal	25min	min	Yellow	Warning	30min	min	Red	High	35min	min	Red	High	
MECH-018		Component Health	Good		Green	Good	Fair		Yellow	Warning	Poor		Red	Poor	Bad		Red	Bad	Bad		Red	Bad	
MECH-019	Next Maintenance	Maint Date	2023-11-10		Blue	Next	2023-11-15		Blue	Next	2023-11-20		Blue	Next	2023-11-25		Blue	Next	2023-12-01		Blue	Next	
MECH-020		Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	
MECH-021		Part Number	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	
MECH-022	Inventory Status	Stock	In Stock		Green	In Stock	Low Stock		Yellow	Warning	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	
MECH-023		Warranty Period	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	
MECH-024		Installation Date	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	
MECH-025	Service History	Visits	10		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	
MECH-026		Customer Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	
MECH-027		Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	
MECH-028	Log Entry	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	
MECH-029		Alert Type	Info		Blue	Alert	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-030		Resolution Time	15min	min	Blue	Resolution	20min	min	Blue	Resolution	25min	min	Yellow	Warning	30min	min	Red	High	35min	min	Red	High	
MECH-031	Component Health	Health	Good		Green	Health	Fair		Yellow	Warning	Poor		Red	Poor	Bad		Red	Bad	Bad		Red	Bad	
MECH-032		Next Maintenance	2023-11-10		Blue	Maint	2023-11-15		Blue	Maint	2023-11-20		Blue	Maint	2023-11-25		Blue	Maint	2023-12-01		Blue	Maint	
MECH-033		Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	
MECH-034	Part Number	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	
MECH-035		Inventory Status	In Stock		Green	Inventory	Low Stock		Yellow	Warning	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	
MECH-036		Warranty Period	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	
MECH-037	Installation Date	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	
MECH-038		Service History	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	
MECH-039		Customer Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	
MECH-040	Notes	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	
MECH-041		Log Entry	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	
MECH-042		Alert Type	Info		Blue	Alert	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-043	Resolution Time	Resolution	15min	min	Blue	Resolution	20min	min	Blue	Resolution	25min	min	Yellow	Warning	30min	min	Red	High	35min	min	Red	High	
MECH-044		Component Health	Good		Green	Health	Fair		Yellow	Warning	Poor		Red	Poor	Bad		Red	Bad	Bad		Red	Bad	
MECH-045		Next Maintenance	2023-11-10		Blue	Maint	2023-11-15		Blue	Maint	2023-11-20		Blue	Maint	2023-11-25		Blue	Maint	2023-12-01		Blue	Maint	
MECH-046	Manufacturer	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	
MECH-047		Part Number	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	
MECH-048		Inventory Status	In Stock		Green	Inventory	Low Stock		Yellow	Warning	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	
MECH-049	Warranty Period	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	
MECH-050		Installation Date	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	
MECH-051		Service History	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	
MECH-052	Customer Feedback	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	
MECH-053		Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	
MECH-054		Log Entry	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	
MECH-055	Alert Type	Alert	Info		Blue	Alert	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-056		Resolution Time	15min	min	Blue	Resolution	20min	min	Blue	Resolution	25min	min	Yellow	Warning	30min	min	Red	High	35min	min	Red	High	
MECH-057		Component Health	Good		Green	Health	Fair		Yellow	Warning	Poor		Red	Poor	Bad		Red	Bad	Bad		Red	Bad	
MECH-058	Next Maintenance	Maint	2023-11-10		Blue	Maint	2023-11-15		Blue	Maint	2023-11-20		Blue	Maint	2023-11-25		Blue	Maint	2023-12-01		Blue	Maint	
MECH-059		Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	
MECH-060		Part Number	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	
MECH-061	Inventory Status	Stock	In Stock		Green	Stock	Low Stock		Yellow	Warning	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	
MECH-062		Warranty Period	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	
MECH-063		Installation Date	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	
MECH-064	Service History	Visits	10		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	
MECH-065		Customer Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	
MECH-066		Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	
MECH-067	Log Entry	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27		Blue	Log	
MECH-068		Alert Type	Info		Blue	Alert	Warn		Yellow	Warning	Err		Red	Error	Stop		Red	Shutdown	Stop		Red	Shutdown	
MECH-069		Resolution Time	15min	min	Blue	Resolution	20min	min	Blue	Resolution	25min	min	Yellow	Warning	30min	min	Red	High	35min	min	Red	High	
MECH-070	Component Health	Health	Good		Green	Health	Fair		Yellow	Warning	Poor		Red	Poor	Bad		Red	Bad	Bad		Red	Bad	
MECH-071		Next Maintenance	2023-11-10		Blue	Maint	2023-11-15		Blue	Maint	2023-11-20		Blue	Maint	2023-11-25		Blue	Maint	2023-12-01		Blue	Maint	
MECH-072		Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	ABC Corp		Blue	Manufacturer	
MECH-073	Part Number	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	12345		Blue	Part	
MECH-074		Inventory Status	In Stock		Green	Inventory	Low Stock		Yellow	Warning	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	Out of Stock		Red	Out of Stock	
MECH-075		Warranty Period	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	24 months		Blue	Warranty	
MECH-076	Installation Date	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	2023-09-01		Blue	Install	
MECH-077		Service History	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	10 visits		Blue	Service	
MECH-078		Customer Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	4.5/5		Blue	Feedback	
MECH-079	Notes	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	Regular check		Blue	Notes	
MECH-080		Log Entry	2023-10-27		Blue	Log	2023-10-27</																

Uji Validitas E-Satisfaction

[illegible]

Hasil Uji Reliabilitas E-Service Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	52

Hasil Uji Reliabilitas E-Satisfaction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	32

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
E-SERVICE QUALITY	.077	89	.200 [*]	.981	89	.210
E-SATISFACTION	.072	89	.200 [*]	.983	89	.278

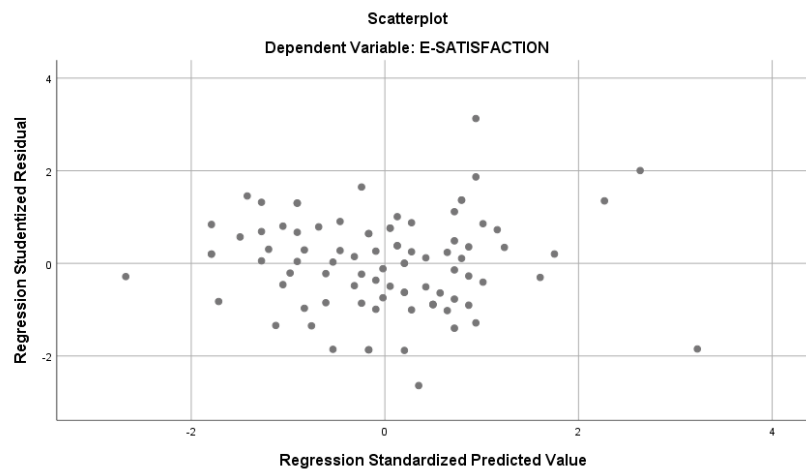
*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil Uji Linieritas antara E-Service Quality (X) dengan variabel terikat yaitu E-Satisfaction (Y).

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E-SATISFACTION * E-SERVICE QUALITY	Between Groups	(Combined)	6020.452	42	143.344	64.804	.000
		Linearity	5898.494	1	5898.494	2666.641	.000
		Deviation from Linearity	121.958	41	2.975	1.345	.164
	Within Groups		101.750	46	2.212		
	Total		6122.202	88			

Scaterplot Heterokedastitis Uji



Hasil Uji Analisis Regresi variabel tipe *E-Service Quality* (X), dan *E-Satisfaction* (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.440	1.677		1.455	.149
	E-SERVICE QUALITY	.604	.013	.982	47.895	.000

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

Hasil Uji Analisis Regresi variabel tipe *e-Service Quality* (X) dan *e-Satisfaction* (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.440	1.677		1.455	.149
	E-SERVICE QUALITY	.604	.013	.982	47.895	.000

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.963	.963	1.60355

a. Predictors: (Constant), E-SERVICE QUALITY

Lampiran IV

Lembar Konsultasi Skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rizadin Ahmad Triarno. Lahir di Nganjuk pada tanggal 01 Agustus 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari Bapak Sutarno dan Ibu Juniati. Pada tahun 2006, penulis menempuh pendidikan di SD Negeri Joho 3. Setelah lulus pada tahun 2012, penulis melanjutkan studinya di SMP Negeri 1 Pace dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Grogol Kabupaten Kediri hingga tahun 2018. Pada tahun 2018 Penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi negeri yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan pilihan jurusan Psikologi Islam yang ada di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.