



Lampiran 1. Rancangan Kuesioner Penilaian Tingkat Kepentingan

**Kuesioner Evaluasi *Website* SMK Negeri 1 Denpasar
Penilaian Perbandingan Tingkat Kepentingan**

Identitas Responden:

Nama :

Email :

No. HP :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Kategori : Siswa Guru Mitra Industri

Seberapa sering Anda mengakses *website* SMK Negeri 1 Denpasar dalam satu tahun terakhir?
 Tidak Pernah 1-5 kali 6-10 kali >10 kali

**diisi oleh Guru dan Mitra Industri*

Pendidikan Terakhir: SMK Diploma S1 S2 S3

Jurusan :

Nama Institusi :

Posisi/Jabatan :

Lama Bekerja : < 2 tahun 2-5 tahun > 5 tahun

Petunjuk:

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengisi skala kriteria yang menggambarkan relatif pentingnya suatu elemen atas elemen lainnya. Responden diminta memberi tanda centang (√) pada pilihan skala sesuai dengan perbandingan kriteria di bawah ini.

Tingkat Kepentingan	Variabel Linguistik	Definisi
1	Sama penting	Kedua elemen sama pentingnya
3	Sedikit lebih penting	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada yang lainnya
5	Lebih penting	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Sangat penting	Elemen yang satu jelas sangat penting dari elemen lainnya
9	Mutlak lebih penting	Elemen yang satu mutlak lebih penting daripada elemen lainnya
2,4,6,8	Pertengahan	Apabila ragu-ragu di antara dua tingkat kepentingan

Catatan:

Mohon agar Anda memperhatikan konsistensi logika dari jawaban Anda. Sebagai contoh jika pada bagian 1 Kriteria Antar Dimesi anda memberikan *Usability* nilai 9 saat dibandingkan dengan *Information Quality* dan memberikan *Information Quality* nilai 9 saat dibandingkan dengan *Service Interaction Quality*, maka seharusnya Anda juga memberikan nilai *Usability* nilai 9 saat dibandingkan dengan *Service Interaction Quality*.

1. Kriteria Antar Dimensi

No	Kriteria	Tingkat Kepentingan									Tingkat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
		Mutlak lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Sama penting	Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Mutlak lebih penting		
1	<i>Usability</i>																		<i>Information Quality</i>	
2	<i>Usability</i>																		<i>Service Interaction Quality</i>	
3	<i>Information Quality</i>																		<i>Service Interaction Quality</i>	

2. Sub Kriteria *Usability*

No	Kriteria	Tingkat Kepentingan									1	Tingkat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	2		3	4	5	6	7	8	9			
		Mutlak lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Sama penting		Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Mutlak lebih penting		
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami			
2	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>			

																			SMK Negeri 1 Denpasar
3	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan
4	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
5	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar

6	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
7	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
8	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																		Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar

9	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																		Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan
10	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
11	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																		Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar

12	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
13	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
14	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																			Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan

15	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
16	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																			Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar
17	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
18	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman

	SMK Negeri 1 Denpasar																			positif bagi pengguna
19	Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
20	Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan																			Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar
21	Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi

22	Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
23	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik																	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar
24	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
25	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

26	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
27	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
28	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna



3. Sub Kriteria *Information Quality*

No	Kriteria	Tingkat Kepentingan									1	Tingkat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	2		3	4	5	6	7	8	9			
		Mutlak lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Sama penting		Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Mutlak lebih penting		
1	<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat</i>																		<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya</i>		
2	<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat</i>																		<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu</i>		
3	<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan</i>																		<i>Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan</i>		

	informasi yang akurat																	informasi yang relevan
4	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
5	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
6	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat

7	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya																			Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya																			Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya																			Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi																			Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail

	yang terpercaya																	pada level yang tepat
11	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
12	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan
13	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti

14	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
15	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
16	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti

17	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
18	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
19	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti																	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat

20	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
21	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat

4. Sub Kriteria *Service Interaction Quality*

No	Kriteria	Tingkat Kepentingan									1	Tingkat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	2		3	4	5	6	7	8	9			
		Mutlak lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Sama penting		Pertengahan	Sedikit lebih penting	Pertengahan	Lebih penting	Pertengahan	Sangat penting	Pertengahan	Mutlak lebih penting		
1	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik																		Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.		
2	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.		
3	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki																		<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan		

	reputasi yang baik																			ruang untuk komunitas.
4	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
5	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.
6	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.
7	Pengguna merasa aman terhadap																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar

	informasi pribadinya.																			memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
8	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.
9	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
10	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan																			<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk

	ruang untuk komunitas.																				berkomunikasi dengan organisasi.
--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------



Lampiran 2. Rancangan Kuesioner Penilaian Tingkat Kinerja

**Kuesioner Evaluasi Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar
Penilaian Tingkat Kinerja (*Performance*)**

Identitas Responden:

Nama :
 Email :
 No. HP :
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Kategori : Siswa Guru Mitra Industri
 Seberapa sering Anda mengakses *website* SMK Negeri 1 Denpasar dalam satu tahun terakhir?
 Tidak Pernah Sekali 1-5 kali 6-10 kali >10 kali

**diisi oleh Guru dan Mitra Industri*

Pendidikan Terakhir: SMK Diploma S1 S2 S3
 Jurusan :
 Nama Institusi :
 Posisi/Jabatan :
 Lama Bekerja : < 2 tahun 2-5 tahun > 5 tahun

Petunjuk:

Berilah tanda centang (✓) pada setiap pertanyaan yang sesuai dengan pendapat Anda.

Tingkat Kinerja	Definisi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

Catatan:

Tingkat Kinerja merupakan nilai kinerja 3 dimensi (*Usability, Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) penentu kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar (<https://www.smkn1denpasar.sch.id/>) yang diamati.

No.	Dimensi <i>Usability</i>	Tingkat Kinerja				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar.					

2	Interaksi antara <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.					
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar.					
4	Pengguna merasa <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.					
5	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.					
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> SMK Negeri 1 Denpasar.					
7	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.					
8	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.					
No.	Dimensi <i>Information Quality</i>	Tingkat Kinerja				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
9	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.					
10	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.					
11	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.					

12	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.					
13	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.					
14	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.					
15	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.					
No.	Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	Tingkat Kinerja				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
16	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.					
17	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.					
18	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.					
19	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.					
20	<i>Website</i> SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.					

Lampiran 3. Data Karakteristik Responden Penelitian

No	Kode Responden	Jenis Kelamin	Intensitas akses <i>website</i> dalam setahun terakhir	Pendidikan Terakhir	Program Studi Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
KATEGORI: SISWA						
1	S01	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
2	S02	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
3	S03	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
4	S04	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
5	S05	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
6	S06	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
7	S07	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
8	S08	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
9	S09	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
10	S10	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
11	S11	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
12	S12	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
13	S13	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
14	S14	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
15	S15	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
16	S16	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
17	S17	Perempuan	6-10 kali	-	-	-
18	S18	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
19	S19	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
20	S20	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
21	S21	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-

No	Kode Responden	Jenis Kelamin	Intensitas akses <i>website</i> dalam setahun terakhir	Pendidikan Terakhir	Program Studi Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
22	S22	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
23	S23	Perempuan	Lebih dari 10 kali	-	-	-
24	S24	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
25	S25	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
26	S26	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
27	S27	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
28	S28	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
29	S29	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
30	S30	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
31	S31	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
32	S32	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
33	S33	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
34	S34	Perempuan	Lebih dari 10 kali	-	-	-
35	S35	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
36	S36	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
37	S37	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
38	S38	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
39	S39	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
40	S40	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
41	S41	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
42	S42	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
43	S43	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
44	S44	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-

No	Kode Responden	Jenis Kelamin	Intensitas akses <i>website</i> dalam setahun terakhir	Pendidikan Terakhir	Program Studi Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
45	S45	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
46	S46	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
47	S47	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
48	S48	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
49	S49	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
50	S50	Perempuan	6-10 kali	-	-	-
51	S51	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
52	S52	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
53	S53	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
54	S54	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
55	S55	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
56	S56	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
57	S57	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
58	S58	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
59	S59	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
60	S60	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
61	S61	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
62	S62	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
63	S63	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
64	S64	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
65	S65	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
66	S66	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
67	S67	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-

No	Kode Responden	Jenis Kelamin	Intensitas akses <i>website</i> dalam setahun terakhir	Pendidikan Terakhir	Program Studi Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
68	S68	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
69	S69	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
70	S70	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
71	S71	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
72	S72	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
73	S73	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
74	S74	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
75	S75	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
76	S76	Perempuan	1-5 kali	-	-	-
77	S77	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
78	S78	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
79	S79	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
80	S80	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
81	S81	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
82	S82	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
83	S83	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
84	S84	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
85	S85	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
86	S86	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
87	S87	Perempuan	6-10 kali	-	-	-
88	S88	Laki-laki	1-5 kali	-	-	-
89	S89	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	-	-	-
90	S90	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-

No	Kode Responden	Jenis Kelamin	Intensitas akses <i>website</i> dalam setahun terakhir	Pendidikan Terakhir	Program Studi Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
91	G91	Laki-laki	6-10 kali	-	-	-
KATEGORI: GURU						
92	G01	Perempuan	Lebih dari 10 kali	S1	Pendidikan Teknik Informatika	Lebih dari 5 tahun
93	G02	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	S2	PEP (Penelitian Evaluasi Pendidikan)	Lebih dari 5 tahun
94	G03	Perempuan	6-10 kali	S1	Sistem Informasi	Lebih dari 5 tahun
95	G04	Perempuan	6-10 kali	S1	Teknik Informatika	Lebih dari 5 tahun
96	G05	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	S1	Pendidikan Teknik Informatika	2-5 tahun
97	G06	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	Diploma	Teknik Informatika	Lebih dari 5 tahun
98	G07	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	S1	Pendidikan Teknik Informatika	Kurang dari 2 tahun
99	G08	Laki-laki	Lebih dari 10 kali	S2	PEP (Penelitian Evaluasi Pendidikan)	Lebih dari 5 tahun
KATEGORI: PRAKTISI MITRA INDUSTRI						
100	P01	Laki-laki	1-5 kali	S3	Linguistik Terapan	2-5 tahun
101	P02	Laki-laki	1-5 kali	S1	Sistem Komputer	Lebih dari 5 tahun
102	P03	Laki-laki	1-5 kali	S1	Sistem Komputer dan <i>Information Technology</i>	Lebih dari 5 tahun
103	P04	Laki-laki	1-5 kali	S1	Pendidikan Teknik Informatika	Lebih dari 5 tahun

Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Penilaian Tingkat Kepentingan

Kode Responden: S01

Kuesioner Penilaian Tingkat Kepentingan			
1. Kriteria Antar Dimensi			
No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Usability	A memiliki bobot lebih penting dari B	Information Quality
2	Usability	A memiliki bobot sama penting dari B	Service Information Quality
3	Information Quality	A memiliki bobot lebih penting dari B	Service Information Quality
2. Sub Kriteria Usability			
No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	A sangat penting dari B	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
2	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	B memiliki bobot lebih penting dari A	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar
3	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot sama penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan
4	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
5	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar
6	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
7	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
8	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	A memiliki bobot lebih penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan
9	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	A memiliki bobot lebih penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
10	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	A memiliki bobot lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar
11	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
12	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
13	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan
14	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
15	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar
16	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
17	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
18	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik
19	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar
20	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
21	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
22	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik	A memiliki bobot lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar
23	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
24	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
25	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
26	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
27	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi
28	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi	Website A sama penting dengan Website B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
3. Sub Kriteria Information Quality			
No	Kriteria A	Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya
2	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu
3	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan
4	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
5	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
6	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat	Website A sama penting dengan Website B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
7	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
11	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
12	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan
13	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
14	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
15	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
16	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti
17	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
18	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
19	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
20	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
21	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat
4. Sub Kriteria Service Interaction Quality			
No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik	A lebih penting dari B	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
2	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk berkomunikasi
3	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas
4	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
5	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi
6	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	B memiliki bobot lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas
7	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	B sangat penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi	A memiliki bobot lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi

Jawaban seluruh responden dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut:
<https://bit.ly/DokumenPenilaianTingkatKepentingan>
 Sheet: KUESIONER

Lampiran 5. Uji Konsistensi Penilaian Tingkat Kepentingan

Uji konsistensi dilakukan pada setiap jawaban responden untuk setiap matriks perbandingan berpasangan pada tiap level kriteria yaitu: 1) Kriteria Antar Dimensi, 2) Sub Kriteria *Usability*, 3) Sub Kriteria *Information Quality*, dan 4) Sub Kriteria *Service Interaction Quality*.

Berdasarkan pembahasan pada bagian 3.7.1, maka pengukuran konsistensi untuk responden dengan kode S01 dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

1) Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Antar Dimensi

Penilaian Responden S01:

1. Kriteria Antar Dimensi

No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	<i>Usability</i>	A mendekati sedikit lebih penting dari B	<i>Information Quality</i>
2	<i>Usability</i>	A mendekati sangat penting dari B	<i>Service Interaction Quality</i>
3	<i>Information Quality</i>	A mendekati sangat penting dari B	<i>Service Interaction Quality</i>

a. Membentuk matriks perbandingan berpasangan

Dimensi	A	B	C
A	1	2	6
B	1/2	1	6
C	1/6	1/6	1

b. Menghitung λ_{maks} dengan Persamaan 2.3, sebagai berikut.

d) Menghitung jumlah elemen-elemen dari setiap kolom (*sum*).

Dimensi	A	B	C
A	1	2	6
B	0,5	1	6
C	0,166666667	0,166666667	1
<i>Sum</i>	1,666666667	3,166666667	13

- e) Setiap elemen matriks dibagi dengan jumlah kolomnya (*sum*) untuk memperoleh matriks normalisasi sebagai berikut.

Dimensi	A	B	C
A	0,6	0,631578947	0,461538462
B	0,3	0,315789474	0,461538462
C	0,1	0,052631579	0,076923077

- f) Menghitung rata-rata setiap baris dari matriks normalisasi untuk memperoleh vektor prioritas (*w*).

$$w = \frac{1}{3} \begin{bmatrix} 0,6 + 0,631578947 + 0,461538462 \\ 0,3 + 0,315789474 + 0,461538462 \\ 0,1 + 0,052631579 + 0,076923077 \end{bmatrix}$$

$$= \begin{bmatrix} 1,693117409/3 \\ 1,077327936/3 \\ 0,229554656/3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,56437247 \\ 0,359109312 \\ 0,073772106 \end{bmatrix}$$

- g) Nilai eigen maksimum (λ_{maks}) diperoleh dari penjumlahan antara setiap elemen vektor prioritas dikalikan dengan jumlah kolom.

$$\lambda_{maks} = 1,666666667(0,56437247) +$$

$$3,166666667(0,359109312) + 13(0,359109312) =$$

$$0,940620783 + 1,137179487 + 0,994736842 =$$

$$3,072537112$$

- c. Menghitung indeks konsistensi atau *consistency index* (CI) dengan menggunakan Persamaan 2.2.

$$CI = \frac{(3,072537112 - 3)}{(3 - 1)} = \frac{0,072537112}{2} = 0,036268556$$

- d. Menghitung rasio konsistensi (CR) dengan Persamaan 2.1. Jika matriks tersebut konsisten ($CR \leq 10\%$), maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Jika tidak maka kuesioner dikembalikan untuk diisi kembali oleh responden hingga konsisten.

$$CR = \frac{0,036268556}{0,58} = 0,062531993 = 6,25 \%$$

Oleh karena $CR = 6,25\% \leq 10\%$ maka penilaian subjektif pengguna untuk kriteria antar dimensi tersebut dapat dinyatakan konsisten, dan dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu pengukuran konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Usability*.

2) Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Usability*

Penilaian Responden S01:

2. Sub Kriteria *Usability*

No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B sangat penting dari A	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.
2	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati mutlak lebih penting dari A	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.
3	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati sangat penting dari A	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.
4	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mutlak lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.
5	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati lebih penting dari A	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.
6	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
7	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
8	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.
9	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	A mendekati sedikit lebih penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.
10	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	B sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.
11	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	A mendekati lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.
12	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	A mendekati sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
13	Interaksi antara website SMK Negeri 1 Denpasar dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	A mendekati sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
14	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.	A sedikit lebih penting dari B	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.
15	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.
16	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.	A lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.
17	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
18	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SMK Negeri 1 Denpasar.	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
19	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.	B mendekati lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.
20	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.	A sedikit lebih penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.
21	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
22	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
23	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.	A mendekati sangat penting dari B	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.
24	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.	A mendekati mutlak lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
25	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik.	A mendekati mutlak lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
26	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.
27	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
28	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.	Kriteria A sama penting dengan Kriteria B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

a. Membentuk matriks perbandingan berpasangan

Kriteria	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	1	1/7	1/8	1/6	1/9	1/4	1/2	1/2
A2	7	1	1/2	2	1/3	4	6	6
A3	8	2	1	3	1/2	5	7	7
A4	6	1/2	1/3	1	1/4	3	5	5
A5	9	3	2	4	1	6	8	8
A6	4	1/4	1/5	1/3	1/6	1	3	3
A7	2	1/6	1/7	1/5	1/8	1/3	1	1
A8	2	1/6	1/7	1/5	1/8	1/3	1	1

b. Menghitung λ_{maks} dengan Persamaan 2.3, sebagai berikut.

h) Menghitung jumlah elemen-elemen dari setiap kolom (*sum*).

Kriteria	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	1	0,1428 57143	0,125	0,1666 66667	0,1111 11111	0,25	0,5	0,5
A2	7	1	0,5	2	0,3333 33333	4	6	6
A3	8	2	1	3	0,5	5	7	7
A4	6	0,5	0,3333 33333	1	0,25	3	5	5
A5	9	3	2	4	1	6	8	8
A6	4	0,25	0,2	0,3333 33333	0,1666 66667	1	3	3
A7	2	0,1666 66667	0,1428 57143	0,2	0,125	0,3333 33333	1	1
A8	2	0,1666 66667	0,1428 57143	0,2	0,125	0,3333 33333	1	1
Sum	39	7,2261 90476	4,4440 47619	10,9	2,6111 11111	19,916 66667	31,5	31,5

i) Setiap elemen matriks dibagi dengan jumlah kolomnya (*sum*) untuk memperoleh matriks normalisasi sebagai berikut.

Kriteria	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	0,0256 41026	0,0197 69357	0,0281 27511	0,0152 9052	0,0425 53191	0,0125 52301	0,0158 73016	0,0158 73016
A2	0,1794 87179	0,1383 85502	0,1125 10046	0,1834 86239	0,1276 59574	0,2008 3682	0,1904 7619	0,1904 7619
A3	0,2051 28205	0,2767 71005	0,2250 20091	0,2752 29358	0,1914 89362	0,2510 46025	0,2222 22222	0,2222 22222
A4	0,1538 46154	0,0691 92751	0,0750 06697	0,0917 43119	0,0957 44681	0,1506 27615	0,1587 30159	0,1587 30159
A5	0,2307 69231	0,4151 56507	0,4500 40182	0,3669 72477	0,3829 78723	0,3012 5523	0,2539 68254	0,2539 68254
A6	0,1025 64103	0,0345 96376	0,0450 04018	0,0305 8104	0,0638 29787	0,0502 09205	0,0952 38095	0,0952 38095
A7	0,0512 82051	0,0230 6425	0,0321 45727	0,0183 48624	0,0478 7234	0,0167 36402	0,0317 46032	0,0317 46032

Kriteria	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A8	0,0512 82051	0,0230 6425	0,0321 45727	0,0183 48624	0,0478 7234	0,0167 36402	0,0317 46032	0,0317 46032

j) Menghitung rata-rata setiap baris dari matriks normalisasi untuk memperoleh vektor prioritas (w).

$w =$

$$\frac{1}{8} \begin{bmatrix} 0,025641026 + 0,019769357 + 0,028127511 + 0,01529052 + 0,042553191 + 0,012552301 + 0,015873016 + 0,015873016 \\ 0,179487179 + 0,138385502 + 0,112510046 + 0,183486239 + 0,127659574 + 0,20083682 + 0,19047619 + 0,19047619 \\ 0,205128205 + 0,276771005 + 0,225020091 + 0,275229358 + 0,191489362 + 0,251046025 + 0,222222222 + 0,222222222 \\ 0,153846154 + 0,069192751 + 0,075006697 + 0,091743119 + 0,095744681 + 0,150627615 + 0,158730159 + 0,158730159 \\ 0,230769231 + 0,415156507 + 0,450040182 + 0,366972477 + 0,382978723 + 0,30125523 + 0,253968254 + 0,253968254 \\ 0,102564103 + 0,034596376 + 0,045004018 + 0,03058104 + 0,063829787 + 0,050209205 + 0,095238095 + 0,095238095 \\ 0,051282051 + 0,02306425 + 0,032145727 + 0,018348624 + 0,04787234 + 0,016736402 + 0,031746032 + 0,031746032 \\ 0,051282051 + 0,02306425 + 0,032145727 + 0,018348624 + 0,04787234 + 0,016736402 + 0,031746032 + 0,031746032 \end{bmatrix}$$

$$= \begin{bmatrix} 0,175679938/8 \\ 1,32331774/8 \\ 1,86912849/8 \\ 0,953621335/8 \\ 2,655108858/8 \\ 0,517260719/8 \\ 0,252941458/8 \\ 0,252941458/8 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,021959992 \\ 0,165414718 \\ 0,233641061 \\ 0,119202667 \\ 0,331888607 \\ 0,06465759 \\ 0,031617682 \\ 0,031617682 \end{bmatrix}$$

k) Nilai eigen maksimum (λ_{maks}) diperoleh dari penjumlahan antara setiap elemen vektor prioritas dikalikan dengan jumlah kolom.

$$\begin{aligned} \lambda_{maks} &= 39(0,021959992) + 7,226190476(0,165414718) \\ &\quad + 4,444047619(0,233641061) \\ &\quad + 10,9(0,119202667) \\ &\quad + 2,611111111(0,331888607) \\ &\quad + 19,91666667(0,06465759) \\ &\quad + 31,5(0,031617682) + 31,5(0,031617682) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \lambda_{maks} &= 0,856439702 + 1,195318258 + 1,038312002 \\ &\quad + 1,299309069 + 0,86659803 + 1,287763665 \\ &\quad + 0,995956993 + 0,995956993 \end{aligned}$$

$$\lambda_{maks} = 8,535654711$$

c. Menghitung indeks konsistensi atau *consistency index* (CI) dengan menggunakan Persamaan 2.2.

$$CI = \frac{(8,535654711 - 8)}{(8 - 1)} = \frac{0,535654711}{7} = 0,076522102$$

- d. Menghitung rasio konsistensi (CR) dengan Persamaan 2.1. Jika matriks tersebut konsisten ($CR \leq 10\%$), maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Jika tidak maka kuesioner dikembalikan untuk diisi kembali oleh responden hingga konsisten.

$$CR = \frac{0,076522102}{1,41} = 0,054270994 = 5,43 \%$$

Oleh karena $CR = 5,43 \% \leq 10\%$ maka penilaian subjektif pengguna untuk kriteria antar dimensi tersebut dapat dinyatakan konsisten, dan dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu pengukuran konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Information Quality*.

3) Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Information Quality*

Penilaian Responden S01:

3. Sub Kriteria <i>Information Quality</i>			
No	Kriteria A	Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	A mendekati sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.
2	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	B mendekati lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.
3	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	A mendekati lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.
4	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.
5	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	B mendekati sangat penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
6	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	Kriteria A sama penting dengan Kriteria B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.
7	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	B lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	B sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	B sangat penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
11	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	B mendekati sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.
12	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.
13	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.
14	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.	B sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
15	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu.	A lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.
16	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.	B lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.
17	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.	B mutlak lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
18	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang relevan.	B mendekati lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.
19	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	B mendekati sangat penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
20	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	A mendekati sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.
21	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.	A mendekati sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.

a. Membentuk matriks perbandingan berpasangan

Kriteria	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
B1	1	2	1/4	4	1/2	1/6	1
B2	1/2	1	1/5	3	1/3	1/7	1/2
B3	4	5	1	7	3	1/3	5
B4	1/4	1/3	1/7	1	1/5	1/9	1/4
B5	2	3	1/3	5	1	1/6	2
B6	6	7	3	9	6	1	6
B7	1	2	1/5	4	1/2	1/6	1

b. Menghitung λ_{maks} dengan Persamaan 2.3, sebagai berikut.

1) Menghitung jumlah elemen-elemen dari setiap kolom (*sum*).

Kriteria	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
B1	1	2	0,25	4	0,5	0,1666 66667	1
B2	0,5	1	0,2	3	0,3333 33333	0,1428 57143	0,5
B3	4	5	1	7	3	0,3333 33333	5
B4	0,25	0,3333 33333	0,14285 7143	1	0,2	0,11111 1111	0,25
B5	2	3	0,33333 3333	5	1	0,1666 66667	2
B6	6	7	3	9	6	1	6
B7	1	2	0,2	4	0,5	0,1666 66667	1
Sum	14,75	20,333 33333	5,12619 0476	33	11,5333 3333	2,0873 01587	15,75

m) Setiap elemen matriks dibagi dengan jumlah kolomnya (*sum*) untuk memperoleh matriks normalisasi sebagai berikut.

Kriteria	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
B1	0,0677 9661	0,0983 60656	0,0487 69159	0,1212 12121	0,0433 52601	0,0798 47909	0,0634 92063
B2	0,0338 98305	0,0491 80328	0,0390 15327	0,0909 09091	0,0289 01734	0,0684 41065	0,0317 46032
B3	0,27118 6441	0,2459 01639	0,1950 76637	0,2121 21212	0,26011 5607	0,1596 95817	0,3174 60317
B4	0,0169 49153	0,0163 93443	0,0278 68091	0,0303 0303	0,0173 4104	0,0532 31939	0,0158 73016

Kriteria	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
B5	0,1355 9322	0,1475 40984	0,0650 25546	0,1515 15152	0,0867 05202	0,0798 47909	0,1269 84127
B6	0,4067 79661	0,3442 62295	0,5852 29912	0,2727 27273	0,5202 31214	0,4790 87452	0,3809 52381
B7	0,0677 9661	0,0983 60656	0,0390 15327	0,1212 12121	0,0433 52601	0,0798 47909	0,0634 92063

- n) Menghitung rata-rata setiap baris dari matriks normalisasi untuk memperoleh vektor prioritas (w).

$w =$

$$\frac{1}{7} \begin{bmatrix} 0,06779661 + 0,098360656 + 0,048769159 + 0,121212121 + 0,043352601 + 0,079847909 + 0,063492063 \\ 0,033898305 + 0,049180328 + 0,039015327 + 0,090909091 + 0,028901734 + 0,068441065 + 0,031746032 \\ 0,271186441 + 0,245901639 + 0,195076637 + 0,212121212 + 0,260115607 + 0,159695817 + 0,317460317 \\ 0,016949153 + 0,016393443 + 0,027868091 + 0,03030303 + 0,01734104 + 0,053231939 + 0,015873016 \\ 0,13559322 + 0,147540984 + 0,065025546 + 0,151515152 + 0,086705202 + 0,079847909 + 0,126984127 \\ 0,406779661 + 0,344262295 + 0,585229912 + 0,272727273 + 0,520231214 + 0,479087452 + 0,380952381 \\ 0,06779661 + 0,098360656 + 0,039015327 + 0,121212121 + 0,043352601 + 0,079847909 + 0,063492063 \end{bmatrix}$$

$$= \begin{bmatrix} 0,52283112/7 \\ 0,342091882/7 \\ 1,661557671/7 \\ 0,177959712/7 \\ 0,793212139/7 \\ 2,989270188/7 \\ 0,513077288/7 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,07469016 \\ 0,048870269 \\ 0,237365382 \\ 0,025422816 \\ 0,11331602 \\ 0,427038598 \\ 0,073296755 \end{bmatrix}$$

- o) Nilai eigen maksimum (λ_{maks}) diperoleh dari penjumlahan antara setiap elemen vektor prioritas dikalikan dengan jumlah kolom.

$$\begin{aligned} \lambda_{maks} &= 14,75(0,07469016) + 20,33333333(0,048870269) \\ &\quad + 5,126190476(0,237365382) + 33(0,025422816) \\ &\quad + 11,53333333(0,11331602) \\ &\quad + 2,087301587(0,427038598) \\ &\quad + 15,75(0,073296755) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \lambda_{maks} &= 1,10167986 + 0,993695466 + 1,216780159 \\ &\quad + 0,838952928 + 1,306911429 + 0,891358344 \\ &\quad + 1,154423898 \end{aligned}$$

$$\lambda_{maks} = 7,503802084$$

- c. Menghitung indeks konsistensi atau *consistency index* (CI) dengan menggunakan Persamaan 2.2.

$$CI = \frac{(7,503802084 - 7)}{(7 - 1)} = \frac{0,503802084}{6} = 0,083967014$$

- d. Menghitung rasio konsistensi (CR) dengan Persamaan 2.1. Jika matriks tersebut konsisten ($CR \leq 10\%$), maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Jika tidak maka kuesioner dikembalikan untuk diisi kembali oleh responden hingga konsisten.

$$CR = \frac{0,083967014}{1,32} = 0,063611374 = 6,36 \%$$

Oleh karena $CR = 6,36\% \leq 10\%$ maka penilaian subjektif pengguna untuk kriteria antar dimensi tersebut dapat dinyatakan konsisten, dan dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu pengukuran konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Service Interaction Quality*.

4) Konsistensi Matriks Perbandingan Berpasangan Sub Kriteria *Service Interaction Quality*

Penilaian Responden S01:

4. Sub Kriteria *Service Interaction Quality*

No	Kriteria A	Penilaian Tingkat Kepentingan	Kriteria B
1	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.	A lebih penting dari B	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.
2	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.	A sangat penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.
3	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.
4	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.	B sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
5	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.	A sedikit lebih penting dari B	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.
6	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.	B sedikit lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.
7	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.	B sangat penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.	B lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.	B mutlak lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.	B lebih penting dari A	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.

- a. Membentuk matriks perbandingan berpasangan

Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5
C1	1	5	7	3	1/3
C2	1/5	1	3	1/3	1/7
C3	1/7	1/3	1	1/5	1/9
C4	1/3	3	5	1	1/5
C5	3	7	9	5	1

b. Menghitung λ_{maks} dengan Persamaan 2.3, sebagai berikut.

p) Menghitung jumlah elemen-elemen dari setiap kolom (*sum*).

Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5
C1	1	5	7	3	0,3333333 33
C2	0,2	1	3	0,3333333 33	0,1428571 43
C3	0,1428571 43	0,3333333 33	1	0,2	0,1111111 11
C4	0,3333333 33	3	5	1	0,2
C5	3	7	9	5	1
Sum	4,6761904 76	16,333333 33	25	9,5333333 33	1,7873015 87

q) Setiap elemen matriks dibagi dengan jumlah kolomnya (*sum*) untuk memperoleh matriks normalisasi sebagai berikut.

Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5
C1	0,213849287	0,306122449	0,28	0,314685315	0,186500888
C2	0,042769857	0,06122449	0,12	0,034965035	0,079928952
C3	0,030549898	0,020408163	0,04	0,020979021	0,062166963
C4	0,071283096	0,183673469	0,2	0,104895105	0,111900533
C5	0,641547862	0,428571429	0,36	0,524475524	0,559502664

r) Menghitung rata-rata setiap baris dari matriks normalisasi untuk memperoleh vektor prioritas (*w*).

$$w = \frac{1}{5} \begin{bmatrix} 0,213849287 + 0,306122449 + 0,28 + 0,314685315 + 0,186500888 \\ 0,042769857 + 0,06122449 + 0,12 + 0,034965035 + 0,079928952 \\ 0,030549898 + 0,020408163 + 0,04 + 0,020979021 + 0,062166963 \\ 0,071283096 + 0,183673469 + 0,2 + 0,104895105 + 0,111900533 \\ 0,641547862 + 0,428571429 + 0,36 + 0,524475524 + 0,559502664 \end{bmatrix}$$

$$= \begin{bmatrix} 1,301157939/5 \\ 0,338888334/5 \\ 0,174104045/5 \\ 0,671752203/5 \\ 2,514097479/5 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0,260231588 \\ 0,067777667 \\ 0,034820809 \\ 0,134350441 \\ 0,502819496 \end{bmatrix}$$

s) Nilai eigen maksimum (λ_{maks}) diperoleh dari penjumlahan antara setiap elemen vektor prioritas dikalikan dengan jumlah kolom.

$$\begin{aligned}\lambda_{maks} &= 4,676190476(0,260231588) \\ &\quad + 16,33333333(0,067777667) + 25(0,034820809) \\ &\quad + 9,533333333(0,134350441) \\ &\quad + 1,787301587(0,502819496) \\ \lambda_{maks} &= 1,216892472 + 1,107035225 + 0,870520226 \\ &\quad + 1,280807533 + 0,898690083 \\ \lambda_{maks} &= 5,37394554\end{aligned}$$

- c. Menghitung indeks konsistensi atau *consistency index* (CI) dengan menggunakan Persamaan 2.2.

$$CI = \frac{(5,37394554 - 5)}{(5 - 1)} = \frac{0,37394554}{4} = 0,093486385$$

- d. Menghitung rasio konsistensi (CR) dengan Persamaan 2.1. Jika matriks tersebut konsisten ($CR \leq 10\%$), maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Jika tidak maka kuesioner dikembalikan untuk diisi kembali oleh responden hingga konsisten.

$$CR = \frac{0,093486385}{1,12} = 0,083469987 = 8,35 \%$$

Oleh karena $CR = 8,35\% \leq 10\%$ maka penilaian subjektif pengguna untuk kriteria antar dimensi tersebut dapat dinyatakan konsisten.

Seluruh tahapan ini merupakan proses perhitungan manual untuk melakukan uji konsistensi pada matriks perbandingan berpasangan yang dibentuk dari jawaban satu orang responden pada Kuesioner Penilaian Tingkat Kepentingan. Selanjutnya, uji konsistensi diterapkan pada 103 jawaban responden menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel.

Dokumen uji konsistensi seluruh responden dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut: <https://bit.ly/DokumenPenilaianTingkatKepentingan>

Sheet: UJIKONSISTENSI

Contoh dokumen uji konsistensi untuk responden S01 adalah sebagai berikut.

Lampiran 6. Matriks Perbandingan Berpasangan Skala FAHP

Proses konversi matriks perbandingan berpasangan ke skala nilai TFN FAHP pada jawaban responden S01 bagian perbandingan Kriteria Antar Dimensi ditunjukkan pada tabel berikut.

Matriks Perbandingan Berpasangan Skala AHP:

Dimensi	A	B	C
A	1	2	6
B	1/2	1	6
C	1/6	1/6	1

Matriks Perbandingan Berpasangan Skala TFN FAHP:

Dimensi	A	B	C
A	(1, 1, 1)	(1, 2, 3)	(5, 6, 7)
B	$\left(\frac{1}{3}, \frac{1}{2}, 1\right)$	(1, 1, 1)	(5, 6, 7)
C	$\left(\frac{1}{7}, \frac{1}{6}, \frac{1}{5}\right)$	$\left(\frac{1}{7}, \frac{1}{6}, \frac{1}{5}\right)$	(1, 1, 1)

Proses konversi pada 103 jawaban responden dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel. Dokumen hasil konversi seluruh responden dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut:

<https://bit.ly/DokumenPenilaianTingkatKepentingan>

Sheet: MATRIKS_TFN

Contoh dokumen konversi matriks perbandingan berpasangan ke skala nilai TFN FAHP untuk jawaban responden S01 adalah sebagai berikut.

Dokumen Konversi Matriks Perbandingan Berpasangan Responden S01

Matriks Perbandingan Berpasangan (Pairwise Comparison Matrix) Skala TFN

1.Kriteria Antar Dimensi

	A			B			C		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	1	2	3	5	6	7
B	1/3	1/2	1	1	1	1	5	6	7
C	1/7	1/6	1/5	1/7	1/6	1/5	1	1	1

2.Sub Kriteria Usability

	A1			A2			A3			A4			A5			A6			A7			A8		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A1	1	1	1	1/8	1/7	1/6	1/9	1/8	1/7	1/7	1/6	1/5	1/9	1/9	1/9	1/5	1/4	1/3	1/3	1/2	1	1/3	1/2	1
A2	6	7	8	1	1	1	1/3	1/2	1	1	2	3	1/4	1/3	1/2	3	4	5	5	6	7	5	6	7
A3	7	8	9	1	2	3	1	1	1	2	3	4	1/3	1/2	1	4	5	6	6	7	8	6	7	8
A4	5	6	7	1/3	1/2	1	1/4	1/3	1/2	1	1	1	1/5	1/4	1/3	2	3	4	4	5	6	4	5	6
A5	9	9	9	2	3	4	1	2	3	3	4	5	1	1	1	5	6	7	7	8	9	7	8	9
A6	3	4	5	1/5	1/4	1/3	1/6	1/5	1/4	1/4	1/3	1/2	1/7	1/6	1/5	1	1	1	2	3	4	2	3	4
A7	1	2	3	1/7	1/6	1/5	1/8	1/7	1/6	1/6	1/5	1/4	1/9	1/8	1/7	1/4	1/3	1/2	1	1	1	1	1	1
A8	1	2	3	1/7	1/6	1/5	1/8	1/7	1/6	1/6	1/5	1/4	1/9	1/8	1/7	1/4	1/3	1/2	1	1	1	1	1	1

3.Sub Kriteria Information Quality

	B1			B2			B3			B4			B5			B6			B7		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u
B1	1	1	1	1	2	3	1/5	1/4	1/3	3	4	5	1/3	1/2	1	1/7	1/6	1/5	1	1	1
B2	1/3	1/2	1	1	1	1	1/6	1/5	1/4	2	3	4	1/4	1/3	1/2	1/8	1/7	1/6	1/3	1/2	1
B3	3	4	5	4	5	6	1	1	1	6	7	8	2	3	4	1/4	1/3	1/2	4	5	6
B4	1/5	1/4	1/3	1/4	1/3	1/2	1/8	1/7	1/6	1	1	1	1/6	1/5	1/4	1/9	1/9	1/9	1/5	1/4	1/3
B5	1	2	3	2	3	4	1/4	1/3	1/2	4	5	6	1	1	1	1/7	1/6	1/5	1	2	3
B6	5	6	7	6	7	8	2	3	4	9	9	9	5	6	7	1	1	1	5	6	7
B7	1	1	1	1	2	3	1/6	1/5	1/4	3	4	5	1/3	1/2	1	1/7	1/6	1/5	1	1	1

4.Sub Kriteria Service Interaction Quality

	C1			C2			C3			C4			C5		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u
C1	1	1	1	4	5	6	6	7	8	2	3	4	1/4	1/3	1/2
C2	1/6	1/5	1/4	1	1	1	2	3	4	1/4	1/3	1/2	1/8	1/7	1/6
C3	1/8	1/7	1/6	1/4	1/3	1/2	1	1	1	1/6	1/5	1/4	1/9	1/9	1/9
C4	1/4	1/3	1/2	2	3	4	4	5	6	1	1	1	1/6	1/5	1/4
C5	2	3	4	6	7	8	9	9	9	4	5	6	1	1	1

Lampiran 7. Dokumen Agregasi Matriks Perbandingan Berpasangan

Agregasi penilaian seluruh responden dengan menghitung nilai *geometric mean* setiap kriteria menggunakan Persamaan 2.11. Sebagai contoh berikut adalah proses agregasi matriks perbandingan berpasangan Kriteria Antar Dimensi pada elemen matriks Baris A-Kolom B untuk 103 responden ($k = 103$). Perhitungan *geometric mean* untuk elemen l, m, u sebagai berikut.

$$l_{12} = \left(1 \times \dots \times \frac{1}{4}\right)^{1/103} = \sqrt[103]{1,7453 \times 10^{-45}} = 0,367667345$$

$$m_{12} = \left(2 \times \dots \times \frac{1}{3}\right)^{1/103} = \sqrt[103]{8,896 \times 10^{-33}} = 0,48845774$$

$$u_{12} = \left(3 \times \dots \times \frac{1}{2}\right)^{1/103} = \sqrt[103]{3,609 \times 10^{-16}} = 0,708062903$$

Proses agregasi 103 jawaban responden untuk setiap elemen agregasi matriks perbandingan berpasangan dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel. Dokumen agregasi dan hasilnya dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut: <https://bit.ly/DokumenAgregasiFAHP>.

Lampiran 8. Dokumen Penerapan Metode FAHP *Geometric Mean* Sesuai Pedoman Buckley

Proses perhitungan penerapan metode FAHP pada matriks perbandingan berpasangan Kriteria Antar Dimensi adalah sebagai berikut.

	A			B			C		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	0,3676 67345	0,4884 5774	0,7080 62903	2,4873 22428	3,1565 07715	3,8945 43224
B	1,4123 03902	2,0472 60013	2,7198 49924	1	1	1	4,0324 69859	4,5966 55732	5,1446 89236
C	0,2567 69521	0,3168 05815	0,4020 3875	0,1943 752	0,2175 49466	0,2479 86974	1	1	1

- 1) Penerapan metode FAHP dengan *geometric mean* sesuai pedoman Buckley dimulai dengan menghitung nilai *geometric mean* \tilde{r}_i untuk setiap kriteria i , dengan menggunakan Persamaan 2.7.

$$\tilde{r}_1 =$$

$$((1,1,1) \odot (0,367667345, 0,48845774, 0,708062903) \odot (2,487322428, 3,156507715, 3,894543224))^{1/3}$$

dan jika dijabarkan sebagai parameter l , m , u dengan memperhatikan persamaan (2.5) untuk operasi perkalian, maka:

$$l_1 = (1 \times 0,367667345 \times 2,487322428)^{1/3} = \sqrt[3]{0,914507233} \\ = 0,97064938$$

$$m_1 = (1 \times 0,48845774 \times 3,156507715)^{1/3} = \sqrt[3]{1,541820626} \\ = 1,155255249$$

$$u_1 = (1 \times 0,708062903 \times 3,894543224)^{1/3} = \sqrt[3]{2,75758158} \\ = 1,402305992$$

Perhitungan ini dilakukan untuk mencari nilai \tilde{r}_2 dan \tilde{r}_3 , hingga pada akhir langkah ini diperoleh nilai sebagai berikut.

$$\tilde{r}_1 = (0,97064938, \quad 1,155255249, \quad 1,402305992)$$

$$\tilde{r}_2 = (1,785801142, \quad 2,11124351, \quad 2,409728029)$$

$$\tilde{r}_3 = (0,368181058, \quad 0,409999873, \quad 0,463694838)$$

- 2) Mengitung bobot *fuzzy* (*weight*) \tilde{w}_i untuk setiap kriteria i , dengan menggunakan Persamaan 2.8 dengan memperhatikan Persamaan 2.4 untuk operasi penjumlahan dan Persamaan 2.6 untuk invers.

- t) Menghitung total

$$\sum_{i=1}^n \tilde{r}_i = ((0,97064938 + 1,785801142 + 0,368181058), \\ (1,155255249 + 2,11124351 + 0,409999873), \\ (1,402305992 + 2,409728029 + 0,463694838))$$

$$\sum_{i=1}^n \tilde{r}_i = (3,12463158, \quad 3,676498631, \quad 4,275728859)$$

- u) Invers

$$\left(\sum_{i=1}^n \tilde{r}_i \right)^{-1} = \left(\frac{1}{4,275728859}, \frac{1}{3,676498631}, \frac{1}{3,12463158} \right)$$

- v) Menghitung bobot *fuzzy*

$$\tilde{w}_1 = (0,97064938, \quad 1,155255249, \quad 1,402305992)$$

$$\odot \left(\frac{1}{4,275728859}, \frac{1}{3,676498631}, \frac{1}{3,12463158} \right)$$

$$\tilde{w}_1 = \left(\frac{0,97064938}{4,275728859}, \frac{1,155255249}{3,676498631}, \frac{1,155255249}{3,12463158} \right)$$

$$\tilde{w}_1 = (0,227013782, 0,314227031, 0,448790827)$$

Pada akhir langkah ini diperoleh nilai sebagai berikut.

$$\tilde{w}_1 = (0,227013782, 0,314227031, 0,448790827)$$

$$\tilde{w}_2 = (0,417660053, 0,574253854, 0,77120389)$$

$$\tilde{w}_3 = (0,086109543, 0,111519115, 0,148399844)$$

- 3) Melakukan defuzzifikasi dengan metode *Center of the Area* (CoA) atau *arithmetic mean* pada Persamaan 2.9.

$$M_1 = \frac{0,227013782 + 0,314227031 + 0,448790827}{3} = \frac{0,990031641}{3} = 0,330010547$$

$$M_2 = \frac{0,417660053 + 0,574253854 + 0,77120389}{3} = \frac{1,763117797}{3} = 0,587705932$$

$$M_3 = \frac{0,086109543 + 0,111519115 + 0,148399844}{3} = \frac{0,346028502}{3} = 0,115342834$$

Pada akhir langkah ini diperoleh nilai bobot belum ternormalisasi sebagai berikut.

$$M_1 = 0,330010547$$

$$M_2 = 0,587705932$$

$$M_3 = 0,115342834$$

- 4) Melakukan normalisasi nilai bobot M_i dengan menggunakan Persamaan 2.10.

$$\sum_{i=1}^n M_i = 0,330010547 + 0,587705932 + 0,115342834 = 1,033059313$$

Pada akhir tahap ini diperoleh bobot normalisasi setiap kriteria sebagai berikut.

$$N_1 = \frac{0,330010547}{1,033059313} = 0,319449757$$

$$N_2 = \frac{0,587705932}{1,033059313} = 0,568898538$$

$$N_3 = \frac{0,115342834}{1,033059313} = 0,111651705$$

Langkah-langkah tersebut dilakukan juga untuk sub-kriteria *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* hingga diperoleh bobot tingkat kepentingan masing-masing. Proses perhitungan dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel. Dokumen penerapan metode FAHP untuk seluruh matriks perbandingan berpasangan dan hasilnya dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut: <https://bit.ly/DokumenAgregasiFAHP>
Sheet: **HASIL AGREGASI DAN FAHP**



Lampiran 9. Hasil Kuesioner Penilaian Tingkat Kinerja

1) Dimensi *Usability*:

No	Res.	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
1	S01	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas
2	S02	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas
3	S03	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
4	S04	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
5	S05	Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
6	S06	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
7	S07	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
8	S08	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
9	S09	Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
10	S10	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
11	S11	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
12	S12	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
13	S13	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
14	S14	Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
15	S15	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
16	S16	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
17	S17	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
18	S18	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Puas
19	S19	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
20	S20	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
21	S21	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
22	S22	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
23	S23	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
24	S24	Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
25	S25	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas
26	S26	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
27	S27	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
28	S28	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
29	S29	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
30	S30	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	S31	Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
32	S32	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
33	S33	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
34	S34	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
35	S35	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
36	S36	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
37	S37	Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
38	S38	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
39	S39	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
40	S40	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
41	S41	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
42	S42	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
43	S43	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
44	S44	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas
45	S45	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
46	S46	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
47	S47	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
48	S48	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas
49	S49	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
50	S50	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
51	S51	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
52	S52	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
53	S53	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
54	S54	Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
55	S55	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
56	S56	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
57	S57	Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Puas
58	S58	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
59	S59	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
60	S60	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
61	S61	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
62	S62	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
63	S63	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas

No	Res.	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
64	S64	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
65	S65	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas
66	S66	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
67	S67	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
68	S68	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
69	S69	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
70	S70	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
71	S71	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
72	S72	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
73	S73	Cukup Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
74	S74	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
75	S75	Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
76	S76	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
77	S77	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
78	S78	Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas
79	S79	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
80	S80	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
81	S81	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
82	S82	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
83	S83	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
84	S84	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
85	S85	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
86	S86	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
87	S87	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
88	S88	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas
89	S89	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
90	S90	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
91	G91	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
92	G01	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
93	G02	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
94	G03	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
95	G04	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
96	G05	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
97	G06	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
98	G07	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
99	G08	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
100	P01	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
101	P02	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas
102	P03	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
103	P04	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

2) Dimensi *Information Quality*:

No	Res.	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
1	S01	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
2	S02	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
3	S03	Cukup Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
4	S04	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
5	S05	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
6	S06	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
7	S07	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
8	S08	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
9	S09	Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
10	S10	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
11	S11	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
12	S12	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
13	S13	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
14	S14	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
15	S15	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas

No	Res.	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
16	S16	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
17	S17	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
18	S18	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
19	S19	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
20	S20	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
21	S21	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
22	S22	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
23	S23	Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
24	S24	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
25	S25	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
26	S26	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
27	S27	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
28	S28	Cukup Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
29	S29	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
30	S30	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	S31	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
32	S32	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
33	S33	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
34	S34	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
35	S35	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
36	S36	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
37	S37	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
38	S38	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
39	S39	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
40	S40	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
41	S41	Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
42	S42	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
43	S43	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas
44	S44	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
45	S45	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
46	S46	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
47	S47	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
48	S48	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
49	S49	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
50	S50	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
51	S51	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
52	S52	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
53	S53	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
54	S54	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
55	S55	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
56	S56	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
57	S57	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
58	S58	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
59	S59	Cukup Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
60	S60	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
61	S61	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
62	S62	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas

No	Res.	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
63	S63	Cukup Puas	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
64	S64	Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
65	S65	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
66	S66	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
67	S67	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
68	S68	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
69	S69	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
70	S70	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
71	S71	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
72	S72	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
73	S73	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
74	S74	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas
75	S75	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
76	S76	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
77	S77	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
78	S78	Kurang Puas	Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
79	S79	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
80	S80	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
81	S81	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
82	S82	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas
83	S83	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Puas
84	S84	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
85	S85	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
86	S86	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
87	S87	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Cukup Puas
88	S88	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
89	S89	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
90	S90	Kurang Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
91	G91	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas
92	G01	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Puas
93	G02	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
94	G03	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
95	G04	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
96	G05	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Puas
97	G06	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
98	G07	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
99	G08	Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
100	P01	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
101	P02	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
102	P03	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
103	P04	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas

3) Dimensi *Service Interaction Quality*

No	Kode Res.	C1	C2	C3	C4	C5
1	S01	Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
2	S02	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
3	S03	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
4	S04	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
5	S05	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
6	S06	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
7	S07	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
8	S08	Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
9	S09	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
10	S10	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
11	S11	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
12	S12	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
13	S13	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
14	S14	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
15	S15	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
16	S16	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
17	S17	Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
18	S18	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
19	S19	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
20	S20	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
21	S21	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
22	S22	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
23	S23	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
24	S24	Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
25	S25	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
26	S26	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
27	S27	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
28	S28	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
29	S29	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
30	S30	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
31	S31	Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
32	S32	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
33	S33	Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
34	S34	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
35	S35	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
36	S36	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
37	S37	Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
38	S38	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
39	S39	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
40	S40	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
41	S41	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
42	S42	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
43	S43	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
44	S44	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
45	S45	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Cukup Puas

No	Kode Res.	C1	C2	C3	C4	C5
46	S46	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
47	S47	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
48	S48	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
49	S49	Tidak Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
50	S50	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
51	S51	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
52	S52	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
53	S53	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
54	S54	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
55	S55	Cukup Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
56	S56	Cukup Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
57	S57	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas
58	S58	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
59	S59	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
60	S60	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
61	S61	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
62	S62	Cukup Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
63	S63	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
64	S64	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
65	S65	Puas	Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
66	S66	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
67	S67	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
68	S68	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
69	S69	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
70	S70	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
71	S71	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Cukup Puas
72	S72	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
73	S73	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
74	S74	Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
75	S75	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
76	S76	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
77	S77	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
78	S78	Sangat Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
79	S79	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
80	S80	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
81	S81	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
82	S82	Puas	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
83	S83	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
84	S84	Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
85	S85	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
86	S86	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
87	S87	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
88	S88	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
89	S89	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
90	S90	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Kurang Puas
91	G91	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
92	G01	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas

No	Kode Res.	C1	C2	C3	C4	C5
93	G02	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
94	G03	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
95	G04	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas
96	G05	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
97	G06	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas
98	G07	Kurang Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
99	G08	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
100	P01	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas
101	P02	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
102	P03	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas
103	P04	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas



Lampiran 10. Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja

No	Res	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5
1	S01	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	2	1
2	S02	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	1	4	4	1	3	5	4	1	1	1
3	S03	4	4	4	3	1	4	3	3	3	5	1	4	4	2	3	5	4	2	2	1
4	S04	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	1	5	5	2	4	5	4	1	2	1
5	S05	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	5	4	2	1	1
6	S06	5	5	4	4	1	4	4	5	3	5	2	4	4	1	3	5	4	1	1	1
7	S07	5	5	4	5	2	4	3	3	3	4	1	4	4	1	3	4	5	1	1	1
8	S08	4	4	4	3	1	4	4	3	5	5	2	5	5	2	3	4	4	2	1	1
9	S09	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	5	4	1	4	4	5	2	2	1
10	S10	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	5	1	2	3
11	S11	5	5	5	5	1	5	3	3	3	4	1	4	4	1	3	4	4	1	1	1
12	S12	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	5	1	2	1
13	S13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
14	S14	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	1	4	4	1	4	4	4	1	1	2
15	S15	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	1	4	4	1	4	5	4	1	1	1
16	S16	5	5	4	4	2	4	4	5	3	4	2	4	4	1	3	4	5	1	1	1
17	S17	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	1	4	4	1	3	4	4	1	2	1
18	S18	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	S19	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2
20	S20	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	S21	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	1	4	5	1	3	4	4	2	2	1
22	S22	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	2	3
23	S23	5	4	4	5	2	4	3	4	4	1	5	4	5	2	3	4	4	2	2	1
24	S24	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	1	4	4	2	3	4	4	2	1	2
25	S25	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
26	S26	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	1	4	5	1	3	4	5	2	2	2
27	S27	4	4	5	4	1	4	4	3	3	5	2	4	4	1	4	5	5	1	1	2
28	S28	4	5	4	5	2	5	3	4	3	5	1	4	4	2	3	4	5	1	1	2
29	S29	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	1	1	2
30	S30	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	S31	4	4	4	4	1	5	3	3	4	4	1	4	4	2	3	4	4	2	1	1
32	S32	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	2	3
33	S33	4	4	4	3	2	5	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	1	2	3
34	S34	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
35	S35	4	4	5	5	2	5	4	3	3	4	2	4	4	1	3	5	5	2	1	2
36	S36	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	2	4	4	2	4	5	4	1	2	3
37	S37	4	4	4	4	1	4	4	5	3	5	2	5	5	2	3	4	4	3	1	1
38	S38	4	5	5	4	1	4	3	5	4	3	2	4	3	1	3	3	4	2	1	2
39	S39	5	5	5	5	2	4	3	4	3	4	2	4	5	2	3	5	5	3	1	1
40	S40	5	5	4	4	2	4	4	4	3	5	2	4	5	2	3	5	5	3	2	1
41	S41	5	5	5	5	2	3	5	5	4	4	2	5	5	2	4	4	3	3	2	2
42	S42	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	1	3	4	2	3	3	3	2	2	1
43	S43	5	4	5	4	1	4	5	5	5	5	1	4	5	1	4	2	4	3	1	1
44	S44	5	4	3	3	1	5	4	3	4	5	1	4	4	2	4	4	3	2	2	1
45	S45	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	5	3	2	3	5	4	2	2	3

No	Res	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5
46	S46	2	2	2	2	1	2	3	1	5	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
47	S47	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	4	3	2	1
48	S48	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	1	4	5	2	4	4	5	1	1	1
49	S49	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	2	1	3	1	1	2
50	S50	3	3	4	3	1	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1
51	S51	4	3	4	4	1	3	4	5	4	5	2	5	4	1	3	3	4	1	2	1
52	S52	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2
53	S53	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	2	5	4	2	3	3	5	3	2	2
54	S54	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	1	1	1
55	S55	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1
56	S56	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	5	3	1	2
57	S57	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3
58	S58	3	3	5	5	2	4	4	4	3	4	2	3	5	2	4	4	3	3	2	2
59	S59	4	4	5	5	2	5	4	5	3	5	2	4	5	1	3	4	5	1	2	3
60	S60	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	1	4	5	2	4	4	5	2	1	2
61	S61	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	2	4	5	2	4	5	5	3	1	1
62	S62	4	3	5	5	2	3	3	3	3	4	2	4	5	1	3	3	5	1	1	1
63	S63	4	4	3	5	2	3	4	5	3	5	4	3	5	3	5	5	2	2	2	2
64	S64	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	2	5	5	2	4	5	5	3	2	3
65	S65	3	5	3	5	1	5	3	4	3	3	1	4	5	2	3	4	4	1	1	1
66	S66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3
67	S67	5	4	4	5	2	4	5	4	5	5	1	4	4	2	3	4	5	1	1	1
68	S68	4	4	3	5	1	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2
69	S69	5	4	5	5	2	3	5	5	4	5	2	4	5	2	4	5	5	3	3	2
70	S70	5	4	5	5	2	3	5	5	5	3	2	4	5	2	4	5	5	3	3	2
71	S71	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
72	S72	4	4	3	4	1	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1
73	S73	3	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4	1	3	4	5	1	1	1
74	S74	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	1	4	5	2	4	4	5	2	2	2
75	S75	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	2	2
76	S76	3	4	3	3	2	3	5	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2
77	S77	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3
78	S78	4	4	3	5	3	1	5	4	2	4	2	5	3	2	4	5	2	4	3	5
79	S79	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	5	1	2	1
80	S80	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	5	1	2	1
81	S81	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
82	S82	4	3	4	3	2	5	5	3	5	4	1	3	3	2	4	4	5	3	2	1
83	S83	5	4	5	4	1	4	5	5	5	5	1	4	5	1	4	2	4	3	1	1
84	S84	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	4	1	4	4	4	2	1	2
85	S85	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	2	4	5	2	3	5	5	2	2	1
86	S86	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	5	1	2	1
87	S87	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	2	5	5	1	3	5	5	2	2	1
88	S88	5	4	3	4	2	4	5	3	3	4	1	3	3	2	3	4	4	2	2	1
89	S89	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2
90	S90	5	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3	1	2
91	S91	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3

No	Res	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5
92	G01	4	4	4	5	2	4	4	3	5	5	2	4	4	2	4	5	4	2	2	2
93	G02	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
94	G03	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	G04	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
96	G05	5	5	4	5	1	3	4	3	5	5	2	4	4	1	4	5	4	3	2	2
97	G06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
98	G07	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	1	1	1
99	G08	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2
100	P01	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
101	P02	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	P03	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3
103	P04	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5



Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Tingkat Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	103	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	20

Item-Total Statistics

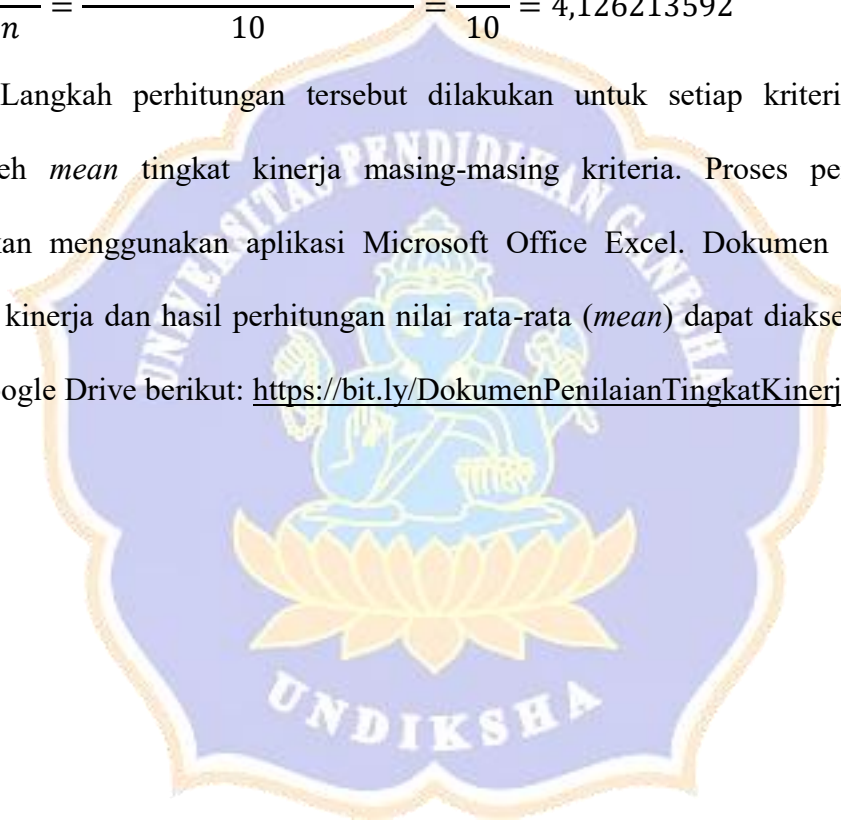
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	62.0874	70.335	.546	.836
A2	62.2524	72.132	.391	.842
A3	62.2427	71.872	.421	.841
A4	62.2233	73.293	.297	.846
A5	64.2136	69.425	.525	.837
A6	62.5825	73.402	.286	.847
A7	62.4951	70.919	.494	.838
A8	62.5437	68.741	.570	.835
B1	62.4854	72.742	.364	.843
B2	62.1748	72.361	.395	.842
B3	64.2330	69.729	.409	.843
B4	62.3204	71.024	.552	.837
B5	62.1650	69.963	.578	.835
B6	64.1942	71.354	.372	.844
B7	62.7961	72.301	.534	.839
C1	62.3010	68.467	.575	.834
C2	62.1650	73.159	.319	.845
C3	64.0291	71.342	.337	.846
C4	64.2524	71.700	.360	.844
C5	64.3010	70.507	.390	.843

Lampiran 12. Perhitungan *Mean* Tingkat Kinerja

Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) tingkat kinerja masing-masing kriteria berdasarkan hasil penilaian 103 responden dilakukan dengan menerapkan Persamaan 2.12. Berikut ini merupakan langkah perhitungan untuk kriteria A1 berdasarkan data pada Lampiran 10.

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum X_1}{n} = \frac{(4 + 5 + 4 + 4 + \dots + 4)}{10} = \frac{425}{10} = 4,126213592$$

Langkah perhitungan tersebut dilakukan untuk setiap kriteria hingga diperoleh *mean* tingkat kinerja masing-masing kriteria. Proses perhitungan dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel. Dokumen penilaian tingkat kinerja dan hasil perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dapat diakses melalui *link* Google Drive berikut: <https://bit.ly/DokumenPenilaianTingkatKinerja>.



Lampiran 13. Penentuan Koordinat Pusat *Importance-Performance Grid*

Penentuan koordinat pusat *Importance-Performance Grid* dilakukan berdasarkan rata-rata keseluruhan (*grand means*) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan menggunakan Persamaan 2.14 dan Persamaan 2.15. Berikut ini adalah langkah perhitungan koordinat pusat berdasarkan bobot kepentingan (*importance*) yang disajikan pada Tabel 4.15 dan *mean* kinerja (*performance*) yang disajikan pada Tabel 4.23 sebagai berikut.

Dimensi	Kriteria	<i>Importance</i> (Y)	<i>Performance</i> (X)
<i>Usability</i>	A1	0,009888433	4,126213592
	A2	0,055883114	3,961165049
	A3	0,059709881	3,970873786
	A4	0,037958400	3,990291262
	A5	0,092276598	2,000000000
	A6	0,025845174	3,631067961
	A7	0,021684935	3,718446602
	A8	0,016203222	3,669902913
<i>Information Quality</i>	B1	0,050186948	3,728155340
	B2	0,041607840	4,038834951
	B3	0,163334607	1,980582524
	B4	0,068449251	3,893203883
	B5	0,029773352	4,048543689
	B6	0,169290379	2,019417476
	B7	0,046256160	3,417475728
<i>Service Interaction Quality</i>	C1	0,026210310	3,912621359
	C2	0,014364605	4,048543689
	C3	0,005714570	2,184466019
	C4	0,012975703	1,961165049
	C5	0,052386517	1,912621359

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{4,126213592 + \dots + 1,912621359}{20} = \frac{66,21359223}{20}$$

$$= 3,310679612$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{0,009888433 + \dots + 0,052386517}{20} = \frac{1}{20} = 0,05$$

Jadi, koordinat pusatnya adalah (3,310679612 , 0,05)

Lampiran 14. Surat Pernyataan Konfirmasi Peringkat Kepentingan Dimensi dan Kriteria Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar



පිම්බුණු ප්‍රාන්ත පාලන බලකාය
PEMERINTAH PROVINSI BALI
රජයේ පාලන බලකාය

SMK NEGERI 1 DENPASAR

රජයේ පාලන බලකාය
Jalan HOS Cokroaminoto, Nomor 84, Kode Pos. 80116, WA. 001236396662
NPSN 50103118, Website: www.smkn1denpasar.sch.id, Mailto: contact@smkn1denpasar.sch.id



SURAT PERNYATAAN

Nomor : B.10.400.7.22.1/4965/SMKN1DPS/DIKPORA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Mustika, S.Pd.,M.Pd
NIP : 19661025 199003 1 007
Pangkat/Gol : Pembina Tk.1, IVc
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMK Negeri 1 Denpasar

Setelah membaca, menelaah dan mencermati Peringkat Dimensi dan Kriteria sebagai Faktor Paling Berpengaruh Terhadap Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar Berdasarkan Bobot Kepentingan sebagai hasil dari penelitian berjudul "Evaluasi Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar Menggunakan Kombinasi WebQual 4.0, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance-Performance Analysis*" yang dilakukan oleh:

Nama : Pande Made Mahendri Pramadewi
NIM : 2229101025
Program Studi : S2-Ilmu Komputer
Institusi : Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan ini menyatakan bahwa telah melakukan penilaian terhadap setiap dimensi dan kriteria kualitas *website* peringkat sebagaimana tercantum dalam Lampiran.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Denpasar, 24 Juni 2024
Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Denpasar,

I Wayan Mustika, S.Pd.,M.Pd.
Ketua Muda / IV c
NIP. 19661025 199003 1 007



පිටිති කුරුඹු පාලි කුරුඹු
 PEMERINTAH PROVINSI BALI
 රජයේ පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු

SMK NEGERI 1 DENPASAR

රජයේ පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු පාලි කුරුඹු
 Jalan HOS Cokroaminoto Nomor 84, Kode Pos 80116, WA. 081236396662
 NPSN 50103118, Website: www.smkn1denpasar.sch.id, Mailto: contact@smkn1denpasar.sch.id



Lampiran: Penilaian Peringkat Dimensi dan Kriteria sebagai Faktor Paling Berpengaruh Terhadap Kualitas Website SMK Negeri 1 Denpasar Berdasarkan Bobot Kepentingan

PENILAIAN PERINGKAT DIMENSI DAN KRITERIA SEBAGAI FAKTOR PALING BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS WEBSITE SMK NEGERI 1 DENPASAR BERDASARKAN BOBOT KEPENTINGAN

A. Dimensi Kualitas Website

Peringkat	Dimensi dan Deskripsi		Bobot Kepentingan	Alternatif Penilaian		Keterangan
				Prioritas	Bukan Prioritas	
1	<i>Information Quality</i>	Kualitas informasi, berkaitan dengan konten atau informasi yang tersedia di dalam website dan sejauh mana kontennya sesuai dengan kebutuhan pengguna	0,568898538	✓		Sumber daya yang ada akan difokuskan untuk kelengkapan konten.
2	<i>Usability</i>	Kebergunaan, berfokus pada perspektif bagaimana pengguna merespons dan berinteraksi dengan situs tersebut dalam konteks desain website	0,319449757	✓		Pengembangan desain website memang masih dalam proses.
3	<i>Service Interaction Quality</i>	Kualitas interaksi layanan, mencakup aspek kepercayaan dan empati yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan website	0,111651705		✓	Akan diprioritaskan setelah dia dimatikan lainnya dikembangkan.

Peringkat	Kriteria	Bobot Kepentingan	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Prioritas	Bukan Prioritas	
7	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.	0,052386517	✓		Sumber daya yang tersedia masih cukup untuk meningkatkan kriteria ini dan dibutuhkan untuk layanan sekolah.
8	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang akurat.	0,050186948		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi sehingga bukan prioritas.
9	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyajikan informasi dalam format yang tepat.	0,04625616		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi.
10	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang terpercaya.	0,04160784		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi.
11	Pengguna merasa website SMK Negeri 1 Denpasar mudah untuk digunakan.	0,0379584		✓	Kondisi saat ini dirasa website memang mudah untuk digunakan.
12	Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	0,029773352		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi.

Peringkat	Kriteria	Bobot Kepentingan	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Prioritas	Bukan Prioritas	
13	Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki reputasi yang baik.	0,02621031		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi.
14	Desain sesuai dengan jenis website SMK Negeri 1 Denpasar.	0,025845174		✓	Desain sudah sesuai dengan jenis website sekolah, hanya perlu di-upgrade menjadi lebih menarik.
15	Website SMK Negeri 1 Denpasar mengandung kompetensi.	0,021684935		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi.
16	Website SMK Negeri 1 Denpasar menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.	0,016203222		✓	Sudah terpenuhi.
17	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.	0,014364605		✓	Pengguna tidak perlu menyetor informasi pribadi untuk menggunakan website.
18	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk komunitas.	0,012975703		✓	Ruang komunitas telah disediakan melalui grup-grup tersendiri.

Peringkat	Kriteria	Bobot Kepentingan	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Prioritas	Bukan Prioritas	
19	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website SMK Negeri 1 Denpasar.	0,009888433		✓	Kriteria ini dirasa sudah terpenuhi website sekolah sebagai media informasi umumnya tidak perlu pembelajaran khusus.
20	Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan ruang untuk personalisasi.	0,00571457		✓	Fitur ini bukan prioritas untuk dikembangkan terlebih pengguna tidak perlu login untuk menggunakan website

Denpasar, 24 Juni 2024

Ketua Sekolah SMK Negeri 1 Denpasar,



Wayan Mustika, S.Pd., M.Pd.

Pembina Utama Muda/ IV c

NIP. 19661025 199003 1 007

Lampiran 15. Surat Pernyataan Konfirmasi Rekomendasi Perbaikan *Website* SMK Negeri 1 Denpasar



PEMERINTAH PROVINSI BALI
16.01.01.001.001.001.001

SMK NEGERI 1 DENPASAR

Jalan HOS Cokroaminoto, Nomor 24, Kode Pos 80116, WA 081236396662
NPSN 50103118. Website: www.smkn1denpasar.sch.id. Email: contact@smkn1denpasar.sch.id



SURAT PERNYATAAN

Nomor : B.10.400.7.22.1/4943/SMKN1DPS/DIKPORA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Mustika, S.Pd.,M.Pd
NIP : 19661025 199003 1 007
Pangkat/Gol : Pembina Tk.1, IVc
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMK Negeri 1 Denpasar

Setelah membaca, menelaah dan mencermati rekomendasi perbaikan *website* SMK Negeri 1 Denpasar sebagai hasil dari penelitian berjudul "Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Denpasar Menggunakan Kombinasi WebQual 4.0, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance-Performance Analysis*" yang dilakukan oleh:

Nama : Pande Made Mahendri Pramadewi
NIM : 2229101025
Program Studi : S2-Ilmu Komputer
Institusi : Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan ini menyatakan bahwa rekomendasi perbaikan tersebut:

- Diterima dan dapat digunakan seluruhnya dalam pengembangan *website*
- Diterima dan dapat digunakan sebagian dalam pengembangan *website*
- Tidak diterima

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 24 Juni 2024

Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Denpasar,


I Wayan Mustika, S.Pd.,M.Pd.
Kepala Sekolah / Utama Muda / IV c
19661025 199003 1 007



ပိဏ်တဲးတၢ်ပွၤတၢ်တၢ်တၢ်
 PEMERINTAH PROVINSI BALI
 ပိဏ်တဲးတၢ်ပွၤတၢ်တၢ်တၢ်တၢ်
SMK NEGERI 1 DENPASAR



Jalan MOS Cokroaminoto Nomor 84, Kode Pos 80116, WA 081236396662
 NPSN 50103118, Website www.smkn1denpasar.sch.id, Mailto: contact@smkn1denpasar.sch.id

Lampiran: Instrumen Penilaian Rekomendasi Perbaikan *Website* SMK Negeri 1 Denpasar

PENILAIAN REKOMENDASI PERBAIKAN

A. Kriteria: *Website* SMK Negeri 1 Denpasar memberikan informasi yang detail pada level yang tepat (B6)

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Diterima	Tidak Diterima	
1	1:1 <i>Provide Useful Content</i>	<p>Sediakan konten yang menarik dan sesuai dengan audiens untuk kesuksesan sebuah situs web. Penelitian menunjukkan bahwa konten adalah elemen paling krusial, lebih penting daripada navigasi, desain visual, fungsionalitas, dan interaktivitas. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa konten yang disediakan benar-benar bermanfaat dan tidak menyia-nyiakan sumber daya, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi kelembagaan yang mencakup sejarah sekolah, struktur organisasi, serta regulasi internal yang lengkap. 2) Informasi administrasi pendidikan seperti prosedur pendaftaran, biaya pendidikan, dan kalender akademik. 3) Informasi mengenai kegiatan sekolah, jadwal ujian, kegiatan ekstrakurikuler, dan acara penting lainnya. 4) Profil pendidik dan tenaga kependidikan, termasuk kualifikasi, pengalaman, dan 	✓		

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
		<p>tanggung jawab.</p> <p>5) Informasi kurikulum yang mencakup detail program studi, mata pelajaran, dan struktur kurikulum.</p> <p>6) Informasi tentang sarana dan prasarana seperti laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga.</p> <p>7) Informasi kesiswaan yang mencakup program dan layanan pendukung pengembangan siswa, seperti bimbingan dan konseling, kegiatan ekstrakurikuler, dan layanan kesehatan.</p> <p>8) Prestasi akademik dan non-akademik yang dicapai oleh siswa dan sekolah.</p>			
2	<i>2:8 Display Information in a Directly Usable Format</i>	Tampilkan data dan informasi dalam format yang tidak memerlukan konversi oleh pengguna. Pastikan informasi disajikan dalam format yang paling berguna dan dapat digunakan, sesuai dengan standar dan konvensi yang akrab bagi pengguna. Untuk audiens internasional, sediakan informasi dalam berbagai format atau biarkan pengguna memilih format yang mereka sukai, seperti suhu dalam Celsius dan Fahrenheit, atau jam dalam format 12 jam atau 24 jam.	✓		
3	<i>16:1 Organize Information Clearly</i>	Organisasikan informasi pada setiap level situs web agar menunjukkan struktur yang jelas dan logis bagi pengguna. Desainer harus menyajikan informasi dalam struktur yang mencerminkan kebutuhan pengguna dan tujuan situs. Struktur yang baik pada level situs, halaman, dan paragraf akan mendukung pengguna dalam menemukan informasi dengan efisien dan mengurangi	✓		

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian	Keterangan
		kemungkinan mereka merasa bosan, tidak tertarik, atau frustrasi.		
4	16:3 <i>Ensure that Necessary Information is Displayed</i>	Pastikan semua informasi yang dibutuhkan tersedia dan ditampilkan pada halaman yang sesuai serta pada waktu yang tepat. Pengguna tidak boleh dipaksa untuk mengingat data dari satu halaman ke halaman berikutnya atau saat menggulir dari satu layar ke layar berikutnya. Informasi judul harus tetap terlihat saat pengguna menggulir tabel data atau sering diulang sehingga informasi <i>header</i> dapat dilihat pada setiap layar.	✓	
5	16:6 <i>Design Quantitative Content for Quick Understanding</i>	Rancang informasi kuantitatif untuk mengurangi waktu yang diperlukan dalam memahaminya. Gunakan tabel, grafik, dan teknik visualisasi secara tepat untuk mempercepat pemahaman informasi. Menyajikan informasi kuantitatif dalam bentuk tabel umumnya menghasilkan kinerja terbaik. Namun, ada situasi di mana visualisasi dapat memberikan kinerja yang lebih baik.	✓	
6	16:7 <i>Display Only Necessary Information</i>	Batasi informasi pada halaman hanya pada yang dibutuhkan oleh pengguna saat itu. Jangan membebani halaman dengan informasi yang tidak tepat karena dapat membingungkan pengguna dan menghambat pemahaman.	✓	

B. Kriteria: Website SMK Negeri 1 Denpasar menyediakan informasi yang tepat waktu (B3)

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Diterima	Tidak Diterima	
1	2:2 Increase Web Site Credibility	Memastikan website selalu diperbarui adalah salah satu langkah penting dalam menjaga kredibilitas dan kepercayaan pengguna.	✓		
2	6:3 Place Important Items at Top Center	Letakkan item paling penting dan terbaru di bagian atas tengah halaman web untuk memudahkan pengguna menemukan informasi. Pengguna umumnya melihat bagian atas tengah halaman terlebih dahulu, kemudian ke kiri, kanan, dan akhirnya mulai menggulir ke bawah.	✓		

C. Kriteria: Website SMK Negeri 1 Denpasar memiliki tampilan yang menarik (A5)

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Diterima	Tidak Diterima	
1	1:10 Use Parallel Design	Libatkan beberapa pengembang untuk secara independen mengusulkan desain dan gunakan elemen terbaik dari masing-masing desain. Hindari membuat keputusan desain secara individu atau mengandalkan ide dari satu desainer saja, karena pendekatan desain paralel di mana desainer mengevaluasi dan mengusulkan solusi secara mandiri menghasilkan solusi terbaik. Semakin beragam dan independen ide-ide yang dipertimbangkan, semakin baik produk akhirnya.	✓		
2	1:11 Use Personas	Gunakan personas untuk menjaga tim desain tetap fokus pada jenis pengguna yang sama. Personas adalah representasi hipotetis dari pengguna nyata yang membantu dalam pengambilan keputusan	✓		

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian	Keterangan
		desain antarmuka, ditemukan melalui proses investigasi yang teliti. Desain antarmuka harus memenuhi kebutuhan dan tujuan personas, dengan jumlah personas yang relatif kecil, sekitar tiga hingga lima orang.		
3	6:1 <i>Avoid Cluttered Displays</i>	Buat halaman yang tidak dianggap berantakan oleh pengguna. Kekacauan terjadi ketika terlalu banyak item di halaman menyebabkan penurunan kinerja saat mencari informasi tertentu. Pada tampilan yang rapi, semua target pencarian penting terlihat jelas dan mudah ditemukan.	✓	
4	6:4 <i>Structure for Easy Comparison</i>	Buat struktur halaman untuk memudahkan perbandingan dengan penggunaan grid dan alignment yang konsisten. Pengguna harus dapat membandingkan dua atau lebih item tanpa harus mengingat satu item saat berpindah ke halaman lain.	✓	
5	6:6 <i>Optimize Display Density</i>	Buat halaman yang tidak terlalu penuh dengan item. Studi menunjukkan bahwa menemukan target di area yang padat memakan waktu lebih lama dibandingkan di area yang jarang. Target di area yang jarang lebih cepat ditemukan dan dicari lebih awal oleh pengguna, sehingga mendukung pengalaman yang lebih baik.	✓	
6	6:7 <i>Align Items on a Page</i>	Ratakan elemen halaman secara vertikal atau horizontal. Pengguna lebih menyukai keselarasan yang konsisten untuk elemen seperti blok teks, baris, kolom, kotak centang, tombol radio, dan bidang entri data. Gunakan keselarasan yang konsisten di seluruh halaman web.	✓	
7	6:8 <i>Use Fluid Layouts</i>	Gunakan <i>fluid layout</i> yang menyesuaikan ukuran halaman dengan resolusi monitor 1024x768	✓	

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
		<i>pixel</i> atau lebih tinggi. <i>Fluid layout</i> memanfaatkan ruang layar dengan lebih baik, memungkinkan lebih banyak informasi.			
8	11:7 Use Familiar Fonts	Gunakan <i>font</i> yang familiar untuk mencapai kecepatan membaca terbaik. Penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kecepatan membaca atau preferensi pengguna antara font serif seperti Times New Roman atau Georgia dan font sans serif seperti Arial, Helvetica, atau Verdana.	✓		
9	14:4 Use Video, Animation, and Audio Meaningfully	Gunakan video, animasi, dan audio hanya jika mereka mendukung pesan atau konten <i>website</i> . Elemen multimedia harus digunakan dengan alasan yang jelas dan bermanfaat untuk menghindari pengalihan perhatian pengguna yang tidak perlu. Jika digunakan dengan baik, multimedia dapat menambah nilai pada konten situs dan mengarahkan perhatian pengguna ke informasi penting.	✓		
10	14:8 Ensure Web Site Images Convey Intended Messages	Pastikan gambar di <i>website</i> menyampaikan pesan yang dimaksud kepada pengguna, bukan hanya kepada desainer. Pengguna dan desainer cenderung berbeda dalam menentukan gambar yang tepat untuk menyampaikan pesan. Pengguna cenderung memilih gambar yang terlihat familiar, sementara pengembang lebih menyukai gambar yang tampak artistik.	✓		

D. Kriteria: Website SMK Negeri 1 Denpasar memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (C5)

No	Guideline	Deskripsi	Alternatif Penilaian		Keterangan
			Diterima	Tidak Diterima	
1	1:4 <i>Involve Users in Establishing User Requirements</i>	Libatkan pengguna untuk meningkatkan kelengkapan dan akurasi kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna adalah prinsip utama dalam desain berpusat pada pengguna untuk mengembangkan sistem yang dapat digunakan. Berikan pilihan media komunikasi seperti WhatsApp, email, media sosial, survei online, dan sesi umpan balik langsung untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi dengan tepat.	✓		
2	2:2 <i>Increase Web Site Credibility</i>	Optimalkan kredibilitas website yang berorientasi pada informasi dengan memastikan menyediakan FAQ dengan jawaban yang berguna.	✓		
3	5:2 <i>Show All Major Options on the Homepage</i>	Tampilkan semua opsi utama di halaman utama. Pengguna tidak seharusnya perlu mengklik ke tingkat kedua atau ketiga untuk menemukan berbagai opsi pada website. Tempatkan fitur <i>live chat</i> atau <i>chatbot</i> untuk FAQ di halaman utama untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses dukungan langsung dan mendapatkan jawaban cepat atas pertanyaan mereka.	✓		

Denpasar, 24 Juni 2024

Penyelia Sekolah SMK Negeri 1 Denpasar,



Wawan Kusnita, S.Pd., M.Pd.
 Penyelia Utama Muda/ IV c
 NIP. 19661025 199003 1 007

Lampiran 16. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon (0362) 32558 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Nomor : 103/UN48.14.1/KM/2024

Singaraja, 8 Januari 2024

Lamp : -

Hal : Mohon Ijin Pengambilan Data

Kepada

Yth. : Kepala SMK Negeri 1 Denpasar
di-
Tempat

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengizinkan mahasiswa kami sebagai berikut

Nama : Pande Made Mahendri Pramadewi

NIM : 2229101025

Program Studi : Ilmu Komputer

Judul Proposal : Evaluasi Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar Menggunakan Kombinasi *WebQual 4.0*, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian.

Atas perhatian, perkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih

Menyetujui,

Pembimbing 1

Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.
NIP 197601022003121001

Pembimbing 2



Dr. I Made Agus Wirawan, S.Kom., M.Cs.
NIP 198408272008121001

Mengetahui,

A.n Direktur,
Wakil Direktur I



Prof. I Made Bagus Putu Arnyana, M.Si
NIP. 195812311986011005.



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 17. Surat Izin Pengambilan Data Penelitian



Nomor : B.31.421.4/328/SMKN1DPS/DIKPORA

Lamp : -

Prihal : Surat Balasan

Kepada :

Yth.

Universitas Pendidikan Ganesha Program Pascasarjana

di-

Tempat

Dengan Hormat

Menindak lanjuti surat dari Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Universitas Pendidikan Ganesha Program Pascasarjana, Nomor : 103/UN48.14.1/KM/2024' Tertanggal, 08 Januari 2024, perihal, Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data, maka Kepala SMK Negeri 1 Denpasar **mengijinkan** mahasiswa

Nama : Pande Made Mahendri Pramadewi
NIM : 2229101025
Program Studi : Ilmu Komputer
Judul : Evaluasi Kualitas *Website* SMK Negeri 1 Denpasar Menggunakan Kombinasi WebQual 4.0 Fuzzy *Analytical Hierarchy Process (FAHP)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk pengambilan data/informasi yang dibutuhkan mahasiswa dalam melakukan penelitian. dalam rangka melengkapi persyaratan penyusunan Tesis.

Demikian surat balasan ini di sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Denpasar, 11 Januari 2024.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA SEKOLAH
I Wayan Mustika, S.Pd., M.Pd.
NIP.19661025 199003 1 007



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Lampiran 18. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

