

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner pada *Google Form*

#### Kuesioner Service quality di Ruangguru

##### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. terdapat 2 jawaban pada setiap kolom pertanyaan yang diajukan.
3. Pengertian Ekpetasi dan Persepsi  
Ekspektasi : Harapan konsumen / pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan (sebelum menggunakan layanan).  
Persepsi : Tanggapan konsumen / pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan (setelah menggunakan layanan)
4. Pengertian setiap dimensi sudah dijelaskan sesuai urutan pertanyaan.

terimakasih atas perhatiannya.

\* Required

Data Diri

Data diri anda akan dirahasiakan

1. Nama\*

\_\_\_\_\_

2. Pendidikan\*

*Mark only one oval*

- SMP  
 SMA/SMK sederajat

3. Jenis Kelamin\*

*Mark only one oval*

- Laki-laki  
 Perempuan

4. Umur\*

*Mark only one oval*

- 10-13 tahun  
 14-17 tahun  
 18-21 tahun

**Reability (Keandalan)**

5. Aplikasi Ruangguru dapat diandalkan dimana saja \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Bahan materi yang ada di aplikasi Ruangguru sudah lengkap \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Aplikasi Ruangguru mudah dipahami dalam tahap belajar \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Responsiveness (Daya Tanggap)**

8. Pihak Ruangguru cepat dalam menanggapi masalah yang terjadi \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Pihak Ruangguru selalu merespon setiap pertanyaan dan komentar dari pengguna aplikasi Ruangguru \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Pihak Ruangguru bersedia memberi bantuan melalui telepon dalam memecahkan masalah yang terjadi \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Empathy (Kepedulian penyedia jasa)**

11. Aplikasi Ruangguru memberikan kemudahan ketika mendaftar di aplikasi Ruangguru \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Aplikasi Ruangguru memahami kebutuhan individu penggunanya \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan ruangguru sangat jelas \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Aplikasi Ruangguru menanggapi keluhan dan saran dengan baik \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Website Content (Konten Website)

15. Informasi yang disajikan dalam aplikasi ruangguru sesuai dengan kebutuhan siswa \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Keragaman informasi yang disajikan dalam aplikasi ruangguru ini menarik bagi siswa \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Teks yang ditampilkan dalam aplikasi Ruangguru mudah dibaca dengan jelas \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Website Ruangguru menyediakan informasi yang berguna bagi siswa \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Informasi pada website Ruangguru relevan dengan materi yang diajarkan \*  
*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Efficiency (Efisien)**

20. Aplikasi Ruanguru sangat efisien untuk membantu belajar \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21 Penggunaan aplikasi Ruangguru tidak banyak membuang waktu \*

*Mark only one oval per row.*

	Sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Ekspetasi (harapan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persepsi (kenyataan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Lampiran hasil kuesioner

### Lampiran 2

Dimensi	<i>Reability</i>					
Atribut	P1		P2		P3	
no	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	4	4	5	3	5	3
2	5	5	3	3	5	5
3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	2
5	3	4	3	4	3	4
6	5	3	5	4	5	4
7	4	4	3	4	2	4
8	4	4	5	3	4	4
9	3	3	4	4	3	3
10	4	3	4	2	4	4
11	5	3	5	5	5	4
12	5	3	5	4	4	4
13	3	3	3	4	4	5
14	4	3	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4
16	4	3	5	5	4	4
17	5	3	4	3	4	3
18	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3
21	5	5	4	4	4	4
22	4	5	3	3	4	4
23	3	4	4	3	5	4
24	4	4	3	3	4	4
25	4	5	5	4	5	4
26	3	4	4	3	4	4
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	3
29	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	4
32	4	4	5	4	4	4
33	4	4	3	2	4	4
34	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	3	4	4



36	4	3	4	2	3	3
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	3	3
41	3	3	4	3	4	4
42	4	4	5	5	4	4
43	5	5	4	4	4	4
44	4	4	5	5	4	4
45	5	5	4	3	4	4
46	3	3	4	3	3	3
47	4	5	4	4	5	5
48	4	4	4	5	4	4
49	5	5	4	5	5	5
50	4	5	4	4	4	4
51	3	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	5	5
53	4	4	4	4	4	5
54	5	5	4	5	4	4
55	4	4	4	4	3	5
56	5	5	4	3	4	4
57	5	5	4	3	4	4
58	3	3	3	2	4	4
59	4	5	4	4	4	5
60	4	5	4	4	4	5
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	4	4
64	5	4	5	4	5	4
65	3	2	2	2	3	4
66	4	4	4	5	5	5
67	3	5	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	3
69	4	5	4	4	4	4
70	2	4	3	3	3	4
71	4	5	5	5	4	5
72	5	5	5	5	5	5
73	4	2	4	3	4	3
74	3	3	4	4	3	4
75	5	4	5	4	5	3
76	4	4	4	3	4	4

77	3	3	4	2	3	4
78	5	5	5	4	5	5
79	3	4	3	4	3	5
80	2	4	3	4	3	5
81	4	5	4	4	4	5
82	3	4	4	4	4	4
83	2	4	3	4	3	3
84	5	4	5	5	5	4
85	4	4	4	5	4	3
86	4	4	4	3	4	4
87	5	5	5	3	5	4
88	5	4	5	2	5	5
89	5	4	5	4	5	5
90	5	4	5	3	5	5
91	5	5	5	3	5	4
92	5	5	5	5	5	4
93	5	4	5	4	5	5
94	5	5	5	4	5	5
95	4	4	4	3	4	4
96	3	3	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4
98	5	4	5	5	5	4
99	5	4	5	4	5	4
100	5	5	4	4	5	5
101	5	5	5	4	5	5
102	5	5	5	5	5	4
103	4	5	4	4	5	5
104	4	5	5	5	4	5
105	5	5	4	5	3	5
106	3	4	2	3	5	5
107	4	2	5	2	5	2
108	4	3	2	3	3	2
109	3	3	3	2	2	2
110	4	5	2	4	2	3
111	3	3	3	3	2	3
112	3	2	3	4	2	4
113	2	2	4	5	2	2
114	2	3	3	5	2	5
115	2	4	5	5	4	2
116	5	3	4	2	4	5
117	3	4	2	3	5	3

118	3	5	2	4	3	2
119	2	5	4	3	2	2
120	4	5	4	3	3	2
121	3	4	2	3	3	2
122	2	2	3	4	2	4
123	2	5	2	3	3	2
124	2	2	5	3	5	5
125	5	2	2	5	5	5
126	2	5	4	5	5	3
127	3	2	5	3	4	2
128	5	3	4	2	3	2
129	2	5	2	5	5	2
130	4	3	5	4	2	4
131	5	4	2	3	3	4
132	3	4	4	5	3	4
133	3	4	4	2	5	2
134	4	4	5	5	4	3
135	2	5	3	5	2	2
136	4	5	2	3	5	3
137	2	5	4	4	3	5
138	2	3	4	4	3	4
139	3	2	3	2	3	2
140	5	4	2	3	3	5

### Lampiran 3

Dimensi	<i>Responsiveness</i>					
Atribut	P4		P5		P6	
No	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	4	4	4	2	4	3
2	4	4	2	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3
4	4	2	4	2	4	2
5	4	3	4	3	4	3
6	4	4	3	4	4	4
7	3	3	4	4	3	5
8	5	2	4	4	3	3
9	2	2	3	3	3	3
10	4	3	4	3	4	3
11	3	3	3	3	5	3
12	3	3	4	3	5	4
13	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	3

15	3	4	3	3	4	4
16	3	3	3	4	4	4
17	5	5	5	4	3	3
18	4	4	5	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	5	5
23	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4
25	5	5	5	5	5	5
26	4	3	3	3	4	3
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	3	3
32	3	3	4	3	4	4
33	5	3	4	4	4	3
34	4	3	4	4	3	3
35	3	3	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3
40	4	3	4	4	3	3
41	3	3	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	4	3	3
44	3	3	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	2
47	4	4	4	4	3	4
48	3	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	4	4
50	4	3	3	3	4	3
51	3	2	3	3	3	2
52	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	2	2
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	4	4	3
57	3	3	4	4	4	2
58	3	2	4	4	4	2
59	3	3	4	4	4	3

60	4	4	4	3	3	3
61	5	4	4	4	3	4
62	5	4	4	4	3	4
63	3	3	4	4	5	3
64	5	4	5	3	5	3
65	2	1	2	2	3	2
66	5	5	4	5	5	5
67	3	4	3	4	3	4
68	4	4	4	3	4	3
69	4	5	4	5	4	3
70	2	3	3	4	3	3
71	5	5	4	4	4	4
72	5	4	5	4	5	5
73	4	3	4	4	4	3
74	4	4	3	4	3	3
75	5	3	4	3	3	3
76	2	2	3	3	4	1
77	2	2	3	3	2	2
78	5	4	5	3	5	4
79	3	3	3	4	3	3
80	3	3	2	4	2	4
81	4	3	4	4	4	3
82	3	4	3	5	3	4
83	2	3	2	3	2	4
84	5	3	4	5	4	5
85	4	3	4	3	3	3
86	4	3	4	3	3	3
87	5	2	5	4	5	3
88	5	2	5	3	5	2
89	5	3	5	4	5	3
90	5	4	5	4	5	4
91	5	4	5	3	5	4
92	5	3	5	4	5	3
93	5	3	5	4	5	4
94	5	4	5	5	5	3
95	2	2	3	3	4	2
96	4	2	2	2	2	2
97	3	2	3	3	2	2
98	5	3	5	4	5	3
99	5	4	5	4	5	4
100	3	5	4	4	3	3
101	5	4	5	4	5	3
102	5	4	5	4	5	3
103	3	4	4	4	3	3
104	3	3	4	4	4	3

105	4	4	3	4	3	3
106	2	2	5	4	2	5
107	4	5	5	2	3	3
108	5	3	4	5	5	2
109	3	3	2	4	4	5
110	3	2	2	2	3	3
111	4	3	5	5	4	2
112	2	4	5	2	5	4
113	2	4	3	5	2	4
114	2	5	5	2	2	4
115	2	4	4	2	4	4
116	5	2	5	5	2	5
117	4	4	3	4	5	4
118	4	2	5	2	4	5
119	4	4	4	5	2	5
120	5	2	2	2	5	3
121	4	4	4	2	5	4
122	2	2	4	3	2	3
123	4	4	5	4	2	5
124	5	4	4	4	3	3
125	2	5	4	4	3	2
126	4	4	4	2	3	3
127	4	5	5	3	2	5
128	3	3	4	5	3	4
129	3	4	3	4	2	5
130	2	3	3	5	3	3
131	3	4	4	4	5	5
132	5	2	4	2	2	3
133	2	4	4	4	5	5
134	4	3	3	5	3	3
135	3	3	3	5	4	2
136	2	2	3	3	3	3
137	2	2	3	3	3	4
138	5	2	3	3	3	2
139	3	3	5	3	3	2
140	2	4	2	3	5	4

## Lampiran 4

Dimensi	Emphaty							
	Emp 1		Emp 2		Emp 3		Emp 4	
	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	4	4	4	4	4	3	4	2
2	4	5	3	3	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	2	5	3	5	3
7	4	4	2	4	2	4	2	3
8	5	5	4	4	4	4	3	3
9	4	4	3	3	3	4	3	3
10	4	4	4	2	4	4	4	3
11	4	2	5	4	3	4	3	3
12	4	3	3	3	4	3	5	4
13	3	3	3	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3
15	5	5	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4
17	5	5	4	3	5	4	4	3
18	3	3	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	5	5	4	4
25	5	5	5	4	5	4	5	4
26	3	3	4	3	4	4	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	4	4	4	4	3
32	3	3	4	5	4	4	3	4
33	3	2	4	4	4	5	4	4
34	4	3	4	4	5	5	3	3
35	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3
37	4	4	3	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3
40	4	3	5	5	4	4	4	3

41	4	3	5	5	4	4	4	3
42	4	4	4	5	4	5	4	4
43	3	3	4	5	4	4	4	3
44	3	3	4	5	4	4	4	4
45	3	4	4	5	4	4	3	3
46	4	2	4	4	4	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	2	4	4	3	3	4	4
49	3	4	4	4	5	5	3	5
50	4	3	4	4	4	4	3	3
51	3	3	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	5	4	5	3	4
53	4	4	4	5	5	5	3	3
54	3	3	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	5	3	5	4	4
56	4	4	4	4	4	4	5	5
57	4	2	4	4	4	4	3	4
58	3	2	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	5	5	5	4	4
60	4	4	4	5	4	4	4	4
61	5	4	3	4	4	4	5	4
62	5	4	3	4	4	4	5	4
63	4	4	5	5	4	5	3	4
64	5	4	5	3	5	4	5	2
65	4	2	4	4	4	4	3	2
66	4	5	5	5	4	5	5	5
67	3	5	3	3	3	4	3	5
68	4	3	4	3	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	5	4	4
70	2	4	2	3	3	4	4	4
71	4	5	5	5	5	5	4	5
72	5	4	5	5	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4
75	5	4	5	3	5	4	5	4
76	4	2	4	4	4	4	2	2
77	4	2	4	4	4	4	3	3
78	5	5	5	4	5	4	5	4
79	3	5	3	3	3	4	3	3
80	3	5	3	4	3	4	2	3
81	4	5	4	4	4	5	4	3
82	4	4	3	4	3	3	3	4
83	3	4	2	3	2	4	2	3
84	5	5	4	4	4	5	4	5
85	4	5	4	4	4	4	4	3
86	4	4	3	4	4	4	3	3
87	5	5	5	4	5	4	5	4
88	5	5	5	3	5	4	5	2
89	5	5	5	3	5	4	5	3
90	5	5	5	3	5	4	5	4



91	5	4	5	4	5	3	5	4
92	5	4	5	5	5	4	5	3
93	5	5	5	4	5	5	5	4
94	5	5	5	4	5	4	5	4
95	3	3	4	4	4	4	3	3
96	3	2	4	4	4	4	2	2
97	3	3	4	4	4	4	3	3
98	5	5	5	4	5	4	5	3
99	5	5	5	4	5	4	5	4
100	4	4	5	5	5	5	4	4
101	5	5	5	4	5	5	5	3
102	5	4	5	4	5	4	5	4
103	4	4	5	5	4	5	4	4
104	4	5	5	5	5	5	4	4
105	3	4	4	4	4	4	4	4
106	2	5	4	5	2	2	5	3
107	2	2	3	5	2	5	4	2
108	2	4	5	5	5	4	2	4
109	2	4	4	3	4	4	3	5
110	4	4	2	5	5	5	2	4
111	5	3	3	3	5	5	5	4
112	5	3	3	3	3	5	5	4
113	2	3	4	3	2	2	2	2
114	2	2	5	4	5	2	4	2
115	2	5	5	4	3	2	3	4
116	3	3	2	4	3	4	3	3
117	4	3	5	2	2	2	5	5
118	4	4	2	5	5	3	4	4
119	5	5	3	3	3	4	3	2
120	5	2	3	5	3	3	5	2
121	4	5	5	5	5	5	4	4
122	4	5	5	5	3	2	3	5
123	2	5	3	2	3	5	3	5
124	3	3	4	2	5	2	3	5
125	2	4	5	4	5	2	3	3
126	4	2	5	4	4	2	2	2
127	4	5	4	3	5	2	5	5
128	4	2	3	5	2	4	3	3
129	5	3	3	4	5	2	3	5
130	5	2	2	4	3	5	5	5
131	3	5	4	2	3	5	2	5
132	5	3	5	4	2	4	4	2
133	2	2	5	4	4	5	4	3
134	3	3	3	5	2	4	5	2
135	2	2	3	4	5	4	5	4
136	2	2	5	2	3	3	3	3
137	3	5	2	5	2	5	3	5
138	3	5	4	5	4	5	3	4
139	3	3	5	4	5	2	4	4
140	3	4	3	2	2	3	2	5

## Lampiran 5

Dimensi	Website Content									
	WebCo 1		WebCo 2		WebCo 3		WebCo 4		WebCo 5	
	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
2	4	2	4	2	5	5	5	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
9	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3
10	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
14	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4
15	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
24	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3
32	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3
33	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
35	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
36	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
41	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5
42	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
43	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
44	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
45	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3

46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
48	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4
49	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4
50	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
53	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3
56	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5
57	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
58	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
60	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
61	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
62	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
63	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
64	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
67	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3
70	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
71	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5
72	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
73	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
74	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
75	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
78	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
79	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3
80	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3
81	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
82	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
83	2	3	2	3	2	4	2	3	4	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
86	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3
87	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5
88	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
89	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
90	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
91	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
92	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
93	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
94	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
95	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
96	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
97	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3
98	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
99	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
100	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

101	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
102	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
103	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
104	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
105	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
106	5	3	2	2	2	3	2	5	3	5
107	2	2	4	5	3	2	3	4	4	4
108	5	4	5	5	4	2	2	5	3	4
109	3	5	2	4	3	3	4	4	3	5
110	4	5	5	4	4	2	4	4	2	3
111	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4
112	4	3	4	2	3	3	4	5	4	5
113	5	4	5	2	2	2	2	5	3	4
114	3	5	4	2	3	5	2	2	3	5
115	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4
116	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4
117	5	2	5	5	5	4	4	2	5	4
118	5	4	2	3	2	5	3	4	2	4
119	2	4	2	5	4	3	5	5	5	4
120	4	4	4	2	4	5	5	2	4	4
121	5	2	5	2	5	5	3	3	5	4
122	5	4	3	5	2	5	4	4	3	5
123	4	3	2	3	3	5	5	5	5	4
124	4	2	2	4	3	3	5	3	4	4
125	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5
126	4	2	5	4	2	2	5	2	4	5
127	5	2	3	4	4	3	3	2	5	5
128	5	5	5	2	2	3	3	3	4	5
129	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4
130	3	5	3	3	3	2	5	5	3	4
131	4	5	3	4	5	5	4	2	4	5
132	4	3	2	4	2	4	2	3	5	4
133	5	3	2	3	4	3	4	5	3	5
134	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3
135	3	2	4	5	5	3	2	3	5	3
136	2	3	4	5	4	3	5	4	3	3
137	3	4	2	5	3	4	4	5	5	3
138	2	3	5	3	2	3	3	3	5	4
139	2	2	5	2	2	3	2	3	4	2
140	3	2	3	5	5	5	3	4	3	3

### Lampiran 6

Dimensi	<i>Efficiency</i>			
	Atribut	P22		P23
No	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	4	4	4	3
2	5	5	4	2
3	4	4	4	4
4	4	3	4	3
5	5	4	5	4
6	4	4	4	3
7	4	5	3	4
8	4	4	3	3

9	3	3	3	3
10	4	3	4	1
11	3	3	3	3
12	5	3	4	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	3
15	3	4	3	3
16	4	4	4	4
17	4	3	4	3
18	4	4	4	3
19	5	4	4	5
20	3	3	3	3
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	3
24	5	5	4	4
25	5	5	5	4
26	5	5	5	4
27	5	5	5	5
28	4	4	5	4
29	3	3	3	3
30	3	3	3	3
31	4	4	4	4
32	5	5	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	5	5
36	4	4	3	3
37	3	3	3	3
38	4	4	4	4
39	4	4	3	4
40	5	5	4	4
41	4	4	4	5
42	4	4	5	5
43	5	5	4	4
44	5	5	4	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	5	5
48	4	4	5	5
49	3	5	4	5

50	5	5	5	5
51	4	4	3	3
52	5	5	4	5
53	4	5	4	4
54	4	5	5	5
55	4	4	4	5
56	4	4	5	5
57	4	4	4	4
58	4	4	3	4
59	4	5	3	5
60	5	5	4	5
61	5	3	4	4
62	5	3	4	4
63	5	5	5	5
64	5	4	5	3
65	4	4	4	4
66	5	5	5	5
67	3	4	3	3
68	4	3	4	3
69	3	4	3	3
70	3	3	2	4
71	5	5	4	5
72	5	4	5	5
73	4	4	4	3
74	4	5	4	4
75	5	4	5	4
76	4	4	3	3
77	4	4	4	4
78	5	5	5	4
79	3	4	3	4
80	3	4	3	3
81	4	5	4	5
82	4	5	4	4
83	2	3	2	4
84	5	5	5	5
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	5	4	5	4
88	5	3	5	4
89	5	4	5	4
90	5	5	5	4

91	5	4	5	5
92	5	5	5	5
93	5	4	5	4
94	5	4	5	5
95	3	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	5	4	5	4
99	5	5	5	4
100	5	5	5	5
101	5	4	5	4
102	5	4	5	4
103	4	4	5	5
104	4	4	4	5
105	4	5	4	4
106	5	3	4	4
107	3	3	5	5
108	5	4	4	2
109	4	4	5	5
110	5	5	5	2
111	5	4	4	2
112	5	3	5	2
113	5	5	4	2
114	4	3	2	3
115	4	3	4	2
116	4	3	3	5
117	5	3	5	4
118	3	3	3	5
119	3	2	2	3
120	5	4	4	5
121	4	4	4	5
122	3	4	5	5
123	5	3	5	4
124	4	3	4	5
125	4	3	4	2
126	2	2	5	2
127	3	2	2	3
128	5	5	2	5
129	5	3	5	5
130	2	5	2	4
131	2	2	4	3

132	3	2	2	2
133	3	4	2	3
134	4	5	5	5
135	5	5	5	4
136	5	3	5	5
137	3	2	4	3
138	2	5	2	5
139	5	5	3	5
140	4	5	4	2

### Lampiran hasil rekapitulasi kuesioner

#### Lampiran 7:

Dimensi Reliability					
Expetasi					
No Atribut	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
rel 2	0	13	27	61	39
rel 3	0	11	30	59	40
res 1	0	19	46	41	34
Persepsi					
rel 1	0	10	28	60	42
rel 2	0	13	43	55	29
rel 3	0	17	22	66	35

#### Lampiran 8:

Dimensi Responsiveness					
Expetasi					
No Atribut	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
res 1	0	19	46	41	34
res 2	0	9	40	61	30
res 3	0	16	53	39	32
Persepsi					
res 1	1	22	59	45	13
res 2	0	14	46	62	18
res 3	1	18	68	35	18



**Lampiran 9:**

Dimensi Empathy					
Expetasi					
No Atribut	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
emp 1	0	13	32	62	33
emp 2	0	8	26	64	42
emp 3	0	11	26	61	42
emp 4	0	11	45	49	35
Persepsi					
emp 1	0	19	33	51	37
emp 2	0	8	30	67	35
emp 3	0	12	15	78	35
emp 4	0	14	47	58	21

**Lampiran 10:**

Dimensi Website Content					
Expetasi					
No Atribut	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
webco 1	0	7	17	72	44
webco 2	0	11	29	61	39
webco 3	0	10	18	60	52
webco 4	0	8	27	62	43
webco 5	0	7	28	59	46
Persepsi					
webco 1	0	11	26	70	33
webco 2	0	11	20	53	56
webco 3	0	7	23	54	56
webco 4	0	6	27	60	47
webco 5	0	0	34	72	34

**Lampiran 11:**

Dimensi Efisiensi					
Expetasi					
No Atribut	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
efi 1	0	5	22	61	52
efi 2	0	10	22	63	45
Persepsi					
efi 1	0	6	29	66	39
efi 2	1	11	31	56	41