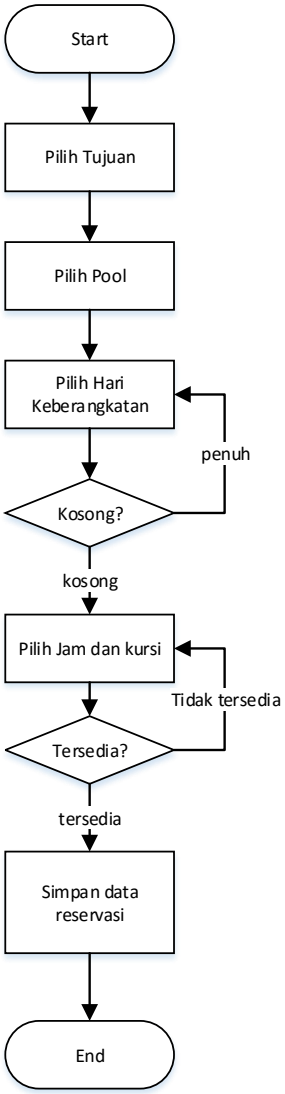
BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Bisnis

Aplikasi Otorisasi *Call Center Cititrans* membantu proses bisnis reservasi atau pemesanan untuk travel. Berikut penggambaran proses bisnis reservasi yang di bantu dengan aplikasi Otorisasi *Call Center Cititrans :*

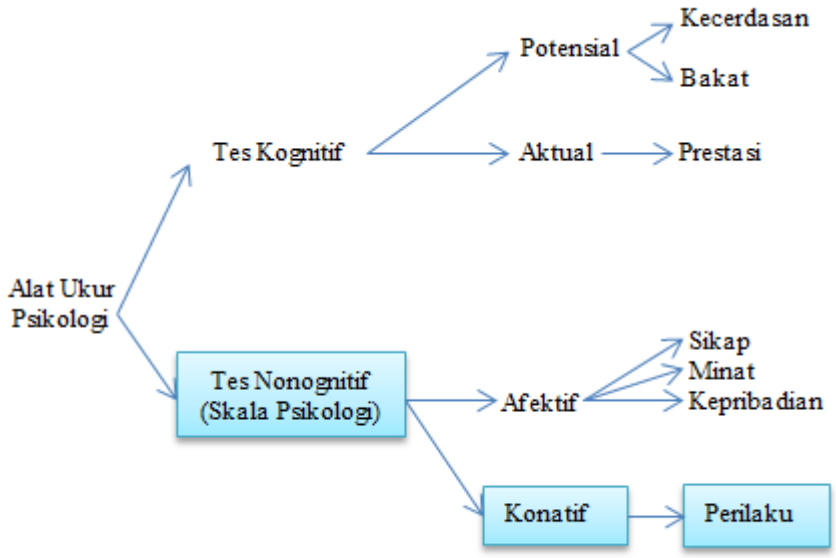


Gambar 4.1 Proses Bisnis Otorisasi Call Center

4.2 Perancangan Alat Ukur

4.2.1 Pemilihan Jenis Alat Ukur

Ada beberapa jenis alat ukur dalam ilmu psikologi yang didasarkan dari tujuan pembuatan alat ukur tersebut. Berikut jenis alat ukur psikologi :



Gambar 4.2 Jenis-jenis Alat Ukur Psikologi

Pada penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna untuk suatu aplikasi. Berdasarkan karakter dari alat ukur yang dirancang, alat ukur yang dirancang masuk kedalam tes nonkognitif – konatif karena untuk mengukur perilaku *user* terhadap suatu aplikasi.

4.2.2 Penetapan Konstrak

Terdapat 3 jenis konstrak dalam ilmu psikologi yaitu konstrak linear, konstrak bipolar, dan konstrak ortogonal. Penelitian ini menggunakan konstrak linear karena mengungkap satu hal secara satu arah. Komponen yang ada didalam konstrak tersebut secara bersama mengungkap satu jenis konstrak saja. Komponen

satu dengan yang lain memiliki kesamaan karakteristik. Komponen tersebut mendukung satu sama lain. Begitu juga indikator perilaku dan item yang ada didalam konstrak tersebut mendukung satu sama lain. Komponen, indikator maupun item dalan suatu konstrak tersebut bisa dikatakan mirip, memiliki kesamaan ciri yang kuat bersama mencapai satu arah. Dalam kategori skala psikologi, alat ukur untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengguna termasuk kedalam alat ukur psikologi berjenis konstrak linear.

4.2.3 Pemilihan Metode Penskalaan

Metode penskalaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Penelitian ini mengambil 5 skala dalam setiap pertanyaan. Dan pilihan jawaban disesuaikan dengan variabel dari dimensi yang digunakan. Berikut variabel dari setiap dimensi :

Tabel 4.1 Variabel Alat Ukur

Dimensi	Variabel
Content	1. Kesesuaian dengan proses bisnis 2. Kesesuaian informasi 3. Konsistensi informasi 4. Kebutuhan informasi
Accuracy	1. Kesesuaian data dengan informasi 2. Kelengkapan informasi 3. Integrasi data
Easy of Use	1. Kemudahan aplikasi 2. Navigasi aplikasi 3. Petunjuk aplikasi 4. Hubungan antar halaman aplikasi

Download Delay	1. Kecepatan akses 2. Keterbaruan informasi 3. Sidemap aplikasi 4. Waktu tanggap aplikasi
Customization	1. Kesesuaian aplikasi dengan profil perusahaan 2. Kelengkapan konten
Format	1. Desain aplikasi 2. Tata letak aplikasi 3. Penggunaan warna 4. *Font* dalam aplikasi

4.3 Deskripsi Data

Kuesioner yang dirancang terdiri dari 84 butir pertanyaan yang dibuat berdasarkan dimensi dari model *End User Computing Satisfaction* dan model *Green and Pearson* diantaranya :

1. *Content*
2. *Accuracy*
3. *Easy of Use*
4. *Download Delay*
5. *Customization*
6. *Format.*

Butir pertanyaan dibagi untuk 4 halaman aplikasi yang berbeda yaitu ada halaman reservasi, ketersediaan kursi, pindah jadwal, dan informasi lainnya. Jadi untuk masing-masing halaman aplikasi terdapat 21 butir pertanyaan.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan mendatangi langsung objek penelitian dan juga pengiriman kuesioner lewat *email*. Total kuesioner yang disebarkan yaitu 50 kuesioner. Jumlah kuesioner yang dikembalikan sesuai dengan jumlah kuesioner yang disebar yaitu 50 kuesioner.

Berikut data penyebaran sampel kuesioner :

Tabel 4.1 Sebaran Responden

No	Kota	Jumlah
1	Bandung	18
2	Jakarta	17
3	Tangerang	15

4.4 Hasil Uji Lapangan

4.4.1 Hasil Pengujian Reliabilitas

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sevagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan :

r 11 = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

∑σ t2 = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ t2 = vrians total

Analisis reliabilitas dilakukan untuk setiap halaman aplikasi Otorisasi *Call Center Cititrans.* Berikut Hasil analisis reliabilitas item hasil yang didapatkan :

Tabel 4.2 Hasil Analisis Reliabilitas

No	Spesimen	Nilai Reliabilitas	Keterangan
1	Reservasi	0,93	Sempurna

2	Ketersediaan kursi	0,68	Moderat
3	Pindah Jadwal	0,83	Tinggi
4	Informasi lainnya	0,94	Sempurna

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas, dari menu Reservasi didapatkan koefisien reliabilitas 0,93. Berdasarkan tingkat kategori reliabilitas, menu Reservasi memiliki tingkat reliabilitas 'Sempurna' karena memiliki nilai > 0,94. Untuk menu Ketersediaan Kursi mendapatkan koefisien reliabilitas 0,68 dengan tingkat reliabilitas 'Moderat'. Menu Pindah Jadwal memiliki koefisien reliabilitas 0,83 dengan tingkat reliabilitas 'Tinggi' karena berada diantara nilai 0,70 – 0,90. Untuk Informasi lainnya memiliki koefisien reliabilitas 0,94 dengan kategori 'Sempurna' karena berada diantara nilai > 0,90.

4.4.2 Hasil Pengujian Validitas

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan

dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Peneletian ini menggunakan nilai signifikan sebesar 5% atau 0,05. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 50 responden. Sehingga berdasarkan nilai signifikan sebesar 0,05 maka nilai r tabel yang digunakan yaitu 0,2787.

Sedangkan rumus untuk mencari nilai korelasi produk yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy_{-(\Sigma x)}(\sum y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\sum x)^2(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^{2)}}}$$

Keterangan :

r_{xy} =Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

Σxy =Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

4.4.2.1 Validitas Menu Reservasi

Menu reservasi terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 1 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 2. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu reservasi :

Tabel 4.3 Uji Validitas Menu Reservasi

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas	PtM.Corr	Keterangan

		Koef	Keterangan		
Reservasi	C1	0,93	Sempurna	0,771	VALID
	C2			0,251	TIDAK VALID
	C3			0,771	VALID
	C4			0,531	VALID
	A1			0,405	VALID
	A2			0,771	VALID
	A3			0,533	VALID
	E1			0,771	VALID
	E2			0,641	VALID
	E3			0,771	VALID
	E4			0,533	VALID
	D1			0,531	VALID
	D2			0,405	VALID
	D3			0,533	VALID
	D4			0,711	VALID
	CS1			0,618	VALID
	CS2			0,771	VALID
	F1			0,542	VALID
	F2			0,771	VALID
	F3			0,771	VALID
	F4			0,771	VALID

Pada hasil analisis validitas diatas, terlihat untuk butir pertanyaan nomor 2 atau C2 tidak valid. Butir soal C2 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu 0,251. Dengan kata lain pertanyaan C2 untuk menu reservasi tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan C2 bisa di eliminasi dari alat ukur.

4.4.2.2 Validitas Menu Ketersediaan Kursi

Menu ketersediaan terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis terdapat 1 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 2. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.4 Validitas Menu Ketersediaan Kursi

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Ketersediaan Kursi	C1	0,68	Moderate	0,46	VALID
	C2			0,245	VALID
	C3			0,604	VALID
	C4			0,502	VALID
	A1			0,458	VALID
	A2			0,409	VALID
	A3			0,331	VALID
	E1			0,26	TIDAK VALID
	E2			0,46	VALID
	E3			0,604	VALID
	E4			0,331	VALID
	D1			0,506	VALID
	D2			0,52	VALID
	D3			0,314	VALID
	D4			0,513	VALID
	CS1			0,409	VALID
	CS2			0,604	VALID
	F1			0,331	VALID
	F2			0,506	VALID
	F3			0,46	VALID
	F4			0,409	VALID

Hasil analisis validitas ketersediaan kursi diatas, menunjukan untuk butir pertanyaan nomor 8 (E1) tidak valid. Butir soal E1 tidak valid karena memiliki korelasi < 0,2787 yaitu 0,26. Dengan kata lain pertanyaan E1 untuk menu ketersediaan kursi tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan E1 bisa di eliminasi dari alat ukur.

4.4.2.3 Validitas Menu Pindah Jadwal

Menu pindah jadwal terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid

yaitu butir pertanyaan nomor 10, 11, dan 1. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.5 Validitas Menu Pindah Jadwal

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Pindah Jadwal	C1	0,83	Tinggi	0,363	VALID
	C2			0,549	VALID
	C3			0,633	VALID
	C4			0,549	VALID
	A1			0,311	VALID
	A2			0,165	TIDAK VALID
	A3			0,656	VALID
	E1			0,642	VALID
	E2			0,549	VALID
	E3			0,17	TIDAK VALID
	E4			0,33	VALID
	D1			0,55	VALID
	D2			0,36	VALID
	D3			0,376	VALID
	D4			0,634	VALID
	CS1			0,58	VALID
	CS2			0,64	VALID
	F1			0,104	TIDAK VALID
	F2			0,535	VALID
	F3			0,644	VALID
	F4			0,54	VALID

Hasil analisis validitas pindah jadwal diatas, menunjukan untuk butir pertanyaan nomor A2, E3, dan F1 tidak valid. Butir soal A2 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu 0,165 .Butir soal E3 tidak valid karena memiliki nilai korelasi <0,2787 yaitu 0,17. Butir soal F1 memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu 0,104.

Dengan kata lain pertanyaan A1, E3 dan F1 untuk menu pindah jadwal tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan A1, E3 dan F1 bisa di eliminasi dari alat ukur.

4.4.2.4 Validitas Menu Informasi Lainnya

Menu informasi lainnya terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan C4, E1, dan F3. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.6 Validitas Menu Informasi Lainnya

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Informasi Lainnya	C1	0,94	Sempurna	0,782	VALID
	C2			0,78	VALID
	C3			0,448	VALID
	C4			-0,7	TIDAK VALID
	A1			0,615	VALID
	A2			0,838	VALID
	A3			0,363	VALID
	E1			0,223	TIDAK VALID
	E2			0,84	VALID
	E3			0,621	VALID
	E4			0,63	VALID
	D1			0,85	VALID
	D2			0,842	VALID
	D3			0,72	VALID
	D4			0,432	VALID
	CS1			0,83	VALID
	CS2			0,88	VALID
	F1			0,448	VALID
	F2			0,532	VALID
	F3			0,09	TIDAK VALID
	F4			0,83	VALID

Hasil analisis validitas informasi lainnya diatas, menunjukan untuk butir pertanyaan nomor (C4), (E1), dan (F3) tidak valid. Butir soal C4 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu -0,7. Butir soal E1 memiliki nilai korelasi <0,2787 yaitu 0,223. Butir soal F3 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu 0,09.

Dengan kata lain pertanyaan C4,E1, dan F3 untuk menu informasi lainnya tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan C4, E1, dan F3 bisa di eliminasi dari alat ukur.

4.4.3 Hasil Uji Normalitas Data

Uji Normalitas data berfungsi untuk melihat apakah data yang didapatkan dari pengajuan kuesioner terhadap responden tersebut berdistribusi normal atau tidak. Ada dua alat statistik dalam menentukan distribusi data tersebut dikatakan normal atau tidak, kedua metode tersebut yaitu Kolmogorov Smirnov dan Shapiro. Untuk penelitian yang dilakukan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikannya diatas 0,05 (taraf kesalahan 5%).

Berikut hasil uji normalitas dari hasil kuesioner yang diajukan kepada responden untuk aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans :

Tabel 4.7 Tabel Uji Normalitas Data

No	Spesimen	Kolmogorov-Smirnov	Keterangan
1	Reservasi	1,04	Normal
2	Ketersediaan kursi	0,69	Normal
3	Pindah Jadwal	0,71	Normal
4	Informasi Lainnya	0,9	Normal

Menu reservasi dikatakan berdistribusi normal karena mendapatkan nilai signifikan 1,04 yang nilainya lebih dari 0,05. Itu berarti data yang dihasilkan bisa digunakan karena distribusinya dikatakan normal.

Menu ketersediaan kursi dikatakan berdistribusi normal karena mendapatkan nilai signifikan 0,69 yang nilainya lebih dari 0,05. Itu berarti data yang dihasilkan bisa digunakan karena distribusinya dikatakan normal.

Menu pindah jadwal dikatakan berdistribusi normal karena mendapatkan nilai signifikan 0,71 yang nilainya lebih dari 0,05. Itu berarti data yang dihasilkan bisa digunakan karena distribusinya dikatakan normal.

Menu informasi lainnya dikatakan berdistribusi normal karena mendapatkan nilai signifikan 0,9 yang nilainya lebih dari 0,05. Itu berarti data yang dihasilkan bisa digunakan karena distribusinya dikatakan normal.

4.4.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan 6 dimensi yang sudah ditetapkan yaitu *Content, Accuracy, Easy of Use, Download Delay, Customization,* dan *Format.* Berikut jumlah butir pertanyaan dari masing-masing dimensi :

Tabel 4.8 Jumlah Butir Pertanyaan

Dimensi	Butir Pertanyaan
Content	16
Accuracy	12
Easy of Use	16
Download Delay	16
Customization	8
Format	16
Total	84

Untuk butir pertanyaan dibagi lagi berdasarkan jumlah halaman aplikasi yang di ukur tingkap kepuasan penggunanya. Dalam kasus yang diambil, ada 4

halaman aplikasi yang di ukur tingkat kepuasan penggunanya yaitu menu reservasi, menu ketersediaan kursi, menu pindah jadwal, dan menu informasi lainnya.

Untuk hasil analisis kepuasan pengguna ada 5 skala yang digunakan. Berikut skala yang digunakan untuk penilaian kepuasan :

Tabel 4.9 Skala Kepuasan Pengguna

Skala	Tingkat Kepuasan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Skala 1 menunjukan pengguna merasa tidak puas terhadap aplikasi yang dianalisis. Skala 2 menunjukan pengguna tidak puas terhadap aplikasi, skala 3 menunjukan pengguna cukup puas dengan aplikasi yang dianalisis, skala 4 menunjukan pengguna puas dengan aplikasi yang dianalisis. Dan untuk skala 5 menunjukan pengguna sangat puas terhadap aplikasi yang digunakan.

4.4.4.1 Kepuasan Pengguna Pada Halaman Reservasi

1. Dimensi *Content*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Content* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Content* pada menu reservasi :

Tabel 4.10 Distribusi jawaban dimensi *Content* pada menu reservasi

Resp	Content				Ave
	C1	C2	C3	C4	
1	4	4	4	4	**4**
2	3	3	3	4	**3,25**
3	4	4	4	4	**4**
4	4	3	4	3	**3,5**
5	4	4	4	3	**3,75**
6	4	4	4	3	**3,75**
7	4	4	4	4	**4**
8	3	5	4	4	**4**
9	4	3	4	4	**3,75**

10	3	4	3	4	**3,5**
11	3	5	4	4	**4**
12	4	3	4	3	**3,5**
13	4	3	4	4	**3,75**
14	5	5	5	4	**4,75**
15	4	4	4	5	**4,25**
16	5	4	5	5	**4,75**
17	3	4	3	4	**3,5**
18	4	4	4	4	**4**
19	4	3	4	4	**3,75**
20	4	5	4	4	**4,25**
21	4	3	4	3	**3,5**
22	4	5	4	4	**4,25**
23	4	4	4	4	**4**
24	4	5	4	3	**4**
25	4	3	4	4	**3,75**
26	4	4	4	4	**4**
27	5	4	5	4	**4,5**
28	5	4	5	4	**4,5**
29	4	3	3	4	**3,5**
30	4	5	3	4	**4**
31	4	3	4	4	**3,75**
32	4	4	4	3	**3,75**
33	4	5	4	4	**4,25**
34	4	3	4	4	**3,75**
35	4	4	4	4	**4**
36	4	3	4	3	**3,5**
37	4	4	4	4	**4**
38	4	3	4	4	**3,75**
39	4	4	4	4	**4**
40	4	3	4	4	**3,75**
41	4	5	4	3	**4**
42	4	3	4	4	**3,75**
43	4	4	4	4	**4**
44	5	4	5	5	**4,75**
45	5	3	5	4	**4,25**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	4	3	4	3	**3,5**
49	4	3	4	4	**3,75**
50	4	3	4	4	**3,75**
Ave	4	3,8	4	3,9	**3,93**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,93

berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu reservasi dari dimensi *Content.*

2. Dimensi *Accuracy*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Accuracy* terdapat 3 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Accuracy* pada menu reservasi :

Tabel 4.11 Distribusi jawaban dimensi *Accuracy* pada menu reservasi

Resp	Accuracy			Ave
	A1	A2	A3	
1	3	4	4	**3,67**
2	3	3	4	**3,33**
3	4	4	3	**3,67**
4	4	4	3	**3,67**
5	2	4	4	**3,33**
6	3	4	4	**3,67**
7	4	4	4	**4,00**
8	2	4	4	**3,33**
9	2	4	4	**3,33**
10	2	3	3	**2,67**
11	3	4	4	**3,67**
12	2	4	3	**3,00**
13	3	4	4	**3,67**
14	3	5	3	**3,67**
15	3	4	5	**4,00**
16	4	5	5	**4,67**
17	4	3	4	**3,67**
18	4	4	4	**4,00**
19	3	4	3	**3,33**
20	3	4	4	**3,67**
21	4	4	3	**3,67**
22	4	4	4	**4,00**
23	4	4	3	**3,67**
24	4	4	3	**3,67**
25	2	4	4	**3,33**
26	2	4	4	**3,33**
27	3	5	4	**4,00**
28	3	5	4	**4,00**
29	4	3	4	**3,67**
30	4	3	4	**3,67**
31	3	4	4	**3,67**
32	3	4	3	**3,33**
33	4	4	4	**4,00**
34	4	4	4	**4,00**
35	3	4	4	**3,67**
36	3	4	3	**3,33**

37	4	4	4	**4,00**
38	2	4	4	**3,33**
39	2	4	4	**3,33**
40	3	4	4	**3,67**
41	4	4	4	**4,00**
42	3	4	3	**3,33**
43	4	4	3	**3,67**
44	4	5	5	**4,67**
45	3	5	4	**4,00**
46	3	4	4	**3,67**
47	4	4	4	**4,00**
48	4	4	4	**4,00**
49	4	4	4	**4,00**
50	3	4	4	**3,67**
Jumlah				**3,69**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,69 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu reservasi dari dimensi *Accuracy.*

3. Dimensi *Easy of Use*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Easy of Use* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Easy of Use* pada menu reservasi :

Tabel 4.12 Distribusi jawaban dimensi *Easy of Use* pada menu reservasi

Resp	Easy of Use				Ave
	E1	E2	E3	E4	
1	4	3	4	4	**3,75**
2	3	3	3	4	**3,25**
3	4	3	4	3	**3,50**
4	4	3	4	3	**3,50**
5	4	2	4	4	**3,50**
6	4	3	4	4	**3,75**
7	4	4	4	4	**4,00**
8	3	2	4	4	**3,25**
9	4	2	4	4	**3,50**
10	3	2	3	3	**2,75**
11	3	4	4	4	**3,75**
12	4	2	4	3	**3,25**

13	4	3	4	4	**3,75**
14	5	3	5	3	**4,00**
15	4	4	4	5	**4,25**
16	5	4	5	5	**4,75**
17	3	3	3	4	**3,25**
18	4	3	4	4	**3,75**
19	4	4	4	3	**3,75**
20	4	4	4	4	**4,00**
21	4	3	4	3	**3,50**
22	4	4	4	4	**4,00**
23	4	4	4	3	**3,75**
24	4	4	4	3	**3,75**
25	4	2	4	4	**3,50**
26	4	2	4	4	**3,50**
27	5	4	5	4	**4,50**
28	5	4	5	4	**4,50**
29	4	4	3	4	**3,75**
30	4	4	3	4	**3,75**
31	4	3	4	4	**3,75**
32	4	3	4	3	**3,50**
33	4	4	4	4	**4,00**
34	4	4	4	4	**4,00**
35	4	4	4	4	**4,00**
36	4	3	4	3	**3,50**
37	4	3	4	4	**3,75**
38	4	2	4	4	**3,50**
39	4	2	4	4	**3,50**
40	4	3	4	4	**3,75**
41	4	3	4	4	**3,75**
42	4	3	4	3	**3,50**
43	4	3	4	3	**3,50**
44	5	4	5	5	**4,75**
45	5	4	5	4	**4,50**
46	4	3	4	4	**3,75**
47	4	3	4	4	**3,75**
48	4	3	4	4	**3,75**
49	4	4	4	4	**4,00**
50	4	3	4	4	**3,75**
Jumlah					**3,76**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,76 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu reservasi dari dimensi *Easy of Use.*

4. Dimensi *Download Delay*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Download Delay* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Download Delay* pada menu reservasi :

Tabel 4.13 Distribusi jawaban dimensi *Download Delay* Reservasi

Resp	Download Delay				Ave
	D1	D2	D3	D4	
1	4	3	4	4	**3,75**
2	4	3	4	3	**3,5**
3	4	4	3	4	**3,75**
4	3	4	3	4	**3,5**
5	3	2	4	4	**3,25**
6	3	3	4	4	**3,5**
7	4	4	4	4	**4**
8	4	2	4	4	**3,5**
9	4	2	4	4	**3,5**
10	4	2	3	3	**3**
11	4	3	4	4	**3,75**
12	3	2	3	4	**3**
13	4	3	4	4	**3,75**
14	4	3	3	5	**3,75**
15	5	3	5	4	**4,25**
16	5	4	5	5	**4,75**
17	4	4	4	3	**3,75**
18	4	4	4	4	**4**
19	4	3	3	4	**3,5**
20	4	3	4	4	**3,75**
21	3	4	3	4	**3,5**
22	4	4	4	4	**4**
23	4	4	3	4	**3,75**
24	3	4	3	4	**3,5**
25	4	2	4	4	**3,5**
26	4	2	4	4	**3,5**
27	4	3	4	5	**4**
28	4	3	4	5	**4**
29	4	4	4	3	**3,75**
30	4	4	4	3	**3,75**
31	4	3	4	4	**3,75**
32	3	3	3	4	**3,25**
33	4	4	4	4	**4**
34	4	4	4	4	**4**
35	4	3	4	4	**3,75**
36	3	3	3	4	**3,25**
37	4	4	4	4	**4**
38	4	2	4	4	**3,5**
39	4	2	4	4	**3,5**
40	4	3	4	4	**3,75**
41	3	4	4	4	**3,75**
42	4	3	3	4	**3,5**

43	4	4	3	4	**3,75**
44	5	4	5	5	**4,75**
45	4	3	4	5	**4**
46	4	3	4	4	**3,75**
47	4	4	4	4	**4**
48	3	4	4	4	**3,75**
49	4	4	4	4	**4**
50	4	3	4	4	**3,75**
Jumlah					**3,73**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,73 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu reservasi dari dimensi *Download Delay.*

5. Dimensi *Customization*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Customization* terdapat 2 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Customization* pada menu reservasi :

Tabel 4.14 Distribusi jawaban dimensi *Customization* Reservasi

Resp	Customization		Ave
	Cs1	Cs2	
1	4	4	**4**
2	4	3	**3,5**
3	3	4	**3,5**
4	3	4	**3,5**
5	4	4	**4**
6	4	4	**4**
7	4	4	**4**
8	4	4	**4**
9	4	4	**4**
10	3	3	**3**
11	4	4	**4**
12	3	4	**3,5**
13	4	4	**4**
14	4	5	**4,5**
15	5	4	**4,5**
16	5	5	**5**
17	4	3	**3,5**

18	4	4	**4**
19	3	4	**3,5**
20	4	4	**4**
21	3	4	**3,5**
22	4	4	**4**
23	4	4	**4**
24	3	4	**3,5**
25	3	4	**3,5**
26	4	4	**4**
27	4	5	**4,5**
28	4	5	**4,5**
29	4	3	**3,5**
30	4	3	**3,5**
31	4	4	**4**
32	3	4	**3,5**
33	4	4	**4**
34	4	4	**4**
35	4	4	**4**
36	4	4	**4**
37	4	4	**4**
38	4	4	**4**
39	4	4	**4**
40	4	4	**4**
41	3	4	**3,5**
42	3	4	**3,5**
43	4	4	**4**
44	5	5	**5**
45	4	5	**4,5**
46	4	4	**4**
47	4	4	**4**
48	4	4	**4**
49	4	4	**4**
50	4	4	**4**
Jumlah			**3,93**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,93 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu reservasi dari dimensi *Customization.*

6. Dimensi *Format*

Pada halaman Reservasi, untuk dimensi *Format* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Format* pada menu reservasi :

Tabel 4.15 Distribusi jawaban dimensi *Format* Reservasi

Resp	Format				Ave
	F1	F2	F3	F4	
1	4	4	4	4	**4**
2	4	3	3	3	**3,25**
3	3	4	4	4	**3,75**
4	3	4	4	4	**3,75**
5	2	4	4	4	**3,5**
6	3	4	4	4	**3,75**
7	3	4	4	4	**3,75**
8	2	4	3	4	**3,25**
9	2	4	4	4	**3,5**
10	2	3	3	3	**2,75**
11	4	4	3	4	**3,75**
12	2	4	4	4	**3,5**
13	3	4	4	4	**3,75**
14	4	5	5	5	**4,75**
15	3	4	4	4	**3,75**
16	4	5	5	5	**4,75**
17	3	3	3	3	**3**
18	4	4	4	4	**4**
19	4	4	4	4	**4**
20	4	4	4	4	**4**
21	3	4	4	4	**3,75**
22	4	4	4	4	**4**
23	4	4	4	4	**4**
24	3	4	4	4	**3,75**
25	2	4	4	4	**3,5**
26	2	4	4	4	**3,5**
27	3	5	5	5	**4,5**
28	4	5	5	5	**4,75**
29	4	3	4	3	**3,5**
30	4	3	4	3	**3,5**
31	3	4	4	4	**3,75**
32	3	4	4	4	**3,75**
33	4	4	4	4	**4**
34	3	4	4	4	**3,75**
35	4	4	4	4	**4**
36	3	4	4	4	**3,75**
37	3	4	4	4	**3,75**
38	2	4	4	4	**3,5**
39	2	4	4	4	**3,5**
40	3	4	4	4	**3,75**

41	3	4	4	4	**3,75**
42	4	4	4	4	**4**
43	4	4	4	4	**4**
44	4	5	5	5	**4,75**
45	4	5	5	5	**4,75**
46	3	4	4	4	**3,75**
47	3	4	4	4	**3,75**
48	3	4	4	4	**3,75**
49	4	4	4	4	**4**
50	4	4	4	4	**4**
Jumlah					**3,825**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu reservasi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,83 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu reservasi dari dimensi *Format.*

4.4.4.2 Kepuasan Pengguna Pada Halaman Ketersediaan Kursi

1. Dimensi *Content*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Content* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Content* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.16 Distribusi jawaban dimensi *Content* Ketersediaan kursi

Resp	Content				Ave
	C1	C2	C3	C4	
1	4	4	4	4	**4**
2	3	4	4	4	**3,75**
3	4	4	3	4	**3,75**
4	3	4	3	4	**3,5**
5	4	4	3	4	**3,75**
6	4	4	4	4	**4**
7	3	4	4	4	**3,75**
8	3	4	3	3	**3,25**
9	3	3	3	3	**3**
10	4	4	4	4	**4**
11	3	4	4	4	**3,75**
12	4	4	3	4	**3,75**
13	4	3	4	3	**3,5**
14	4	3	3	4	**3,5**
15	4	3	4	4	**3,75**
16	3	4	4	3	**3,5**

17	3	4	3	3	**3,25**
18	4	4	3	4	**3,75**
19	4	4	4	4	**4**
20	4	3	4	4	**3,75**
21	3	4	4	4	**3,75**
22	3	4	4	4	**3,75**
23	4	4	4	4	**4**
24	4	4	4	3	**3,75**
25	3	3	4	4	**3,5**
26	3	3	4	3	**3,25**
27	3	4	4	4	**3,75**
28	4	4	4	4	**4**
29	4	4	4	4	**4**
30	4	4	3	3	**3,5**
31	4	4	4	3	**3,75**
32	4	4	4	4	**4**
33	3	3	4	4	**3,5**
34	3	3	4	4	**3,5**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	4	4	4	4	**4**
37	3	4	3	4	**3,5**
38	4	3	3	4	**3,5**
39	3	4	3	4	**3,5**
40	3	4	4	4	**3,75**
41	3	4	4	4	**3,75**
42	4	4	4	3	**3,75**
43	4	3	3	4	**3,5**
44	4	4	4	4	**4**
45	4	4	3	3	**3,5**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	3	3	4	4	**3,5**
49	4	4	3	4	**3,75**
50	3	4	3	3	**3,25**
Jumlah					**3,685**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,63 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Content.*

2. Dimensi *Accuracy*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Accuracy* terdapat 3 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Accuracy* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.17 Distribusi jawaban dimensi *Accuracy* Ketersediaan kursi

Resp	Accuracy			Ave
	A1	A2	A3	
1	3	4	4	**3,67**
2	3	4	4	**3,67**
3	3	4	4	**3,67**
4	4	3	4	**3,67**
5	2	3	4	**3,00**
6	3	3	4	**3,33**
7	3	4	4	**3,67**
8	2	4	4	**3,33**
9	2	3	4	**3,00**
10	2	3	4	**3,00**
11	4	4	4	**4,00**
12	2	3	4	**3,00**
13	4	3	4	**3,67**
14	4	3	4	**3,67**
15	4	4	3	**3,67**
16	3	3	4	**3,33**
17	3	4	3	**3,33**
18	3	4	3	**3,33**
19	4	4	4	**4,00**
20	4	3	4	**3,67**
21	4	3	4	**3,67**
22	4	4	4	**4,00**
23	4	4	4	**4,00**
24	4	4	4	**4,00**
25	2	4	4	**3,33**
26	2	4	4	**3,33**
27	3	4	4	**3,67**
28	4	4	3	**3,67**
29	4	4	4	**4,00**
30	4	4	3	**3,67**
31	3	3	3	**3,00**
32	3	4	4	**3,67**
33	3	3	4	**3,33**
34	4	4	4	**4,00**
35	4	4	4	**4,00**
36	4	4	4	**4,00**
37	4	4	4	**4,00**
38	2	3	3	**2,67**
39	2	4	3	**3,00**
40	4	3	4	**3,67**

41	4	4	4	**4,00**
42	4	4	4	**4,00**
43	3	4	3	**3,33**
44	3	4	4	**3,67**
45	4	4	4	**4,00**
46	4	4	4	**4,00**
47	4	3	4	**3,67**
48	3	3	4	**3,33**
49	4	3	4	**3,67**
50	3	3	4	**3,33**
Jumlah				**3,59**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu reservasi mendapatkan nilai 3,59 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Accuracy.*

3. Dimensi *Easy of Use*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Easy of Use* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Easy of Use* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.18 Distribusi jawaban dimensi *Easy of Use* Ketersediaan kursi

Resp	Easy of Use				Ave
	E1	E2	E3	E4	
1	4	4	4	4	**4,00**
2	4	3	4	4	**3,75**
3	4	4	3	4	**3,75**
4	4	3	3	4	**3,50**
5	4	4	3	4	**3,75**
6	4	4	4	4	**4,00**
7	4	3	4	4	**3,75**
8	4	3	3	4	**3,50**
9	4	3	3	4	**3,50**
10	4	4	4	4	**4,00**
11	3	3	4	4	**3,50**
12	4	4	3	4	**3,75**
13	3	4	4	4	**3,75**
14	3	4	3	4	**3,50**
15	4	4	4	3	**3,75**

16	4	3	4	4	**3,75**
17	3	3	3	3	**3,00**
18	3	4	3	3	**3,25**
19	4	4	4	4	**4,00**
20	4	4	4	4	**4,00**
21	4	3	4	4	**3,75**
22	4	3	4	4	**3,75**
23	4	4	4	4	**4,00**
24	4	4	4	4	**4,00**
25	3	3	4	4	**3,50**
26	4	3	4	4	**3,75**
27	3	3	4	4	**3,50**
28	4	4	4	3	**3,75**
29	3	4	4	4	**3,75**
30	3	4	3	3	**3,25**
31	3	4	4	3	**3,50**
32	3	4	4	4	**3,75**
33	3	3	4	4	**3,50**
34	4	3	4	4	**3,75**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	4	4	4	4	**4,00**
37	4	3	3	4	**3,50**
38	3	4	3	3	**3,25**
39	3	3	3	3	**3,00**
40	4	3	4	4	**3,75**
41	3	3	4	4	**3,50**
42	4	4	4	4	**4,00**
43	4	4	3	3	**3,50**
44	4	4	4	4	**4,00**
45	3	4	3	4	**3,50**
46	3	4	4	4	**3,75**
47	3	4	4	4	**3,75**
48	4	3	4	4	**3,75**
49	4	4	3	4	**3,75**
50	3	3	3	4	**3,25**
Jumlah					**3,67**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu ketersediaan kursi mendapatkan nilai 3,67 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Easy of Use.*

4. Dimensi *Download Delay*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Download Delay* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Download Delay* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.19 Distribusi jawaban dimensi *Download Delay* Ketersediaan kursi

Resp	Download Delay				Ave
	D1	D2	D3	D4	
1	4	4	4	4	**4**
2	4	4	4	4	**4**
3	3	4	4	4	**3,75**
4	3	4	3	4	**3,5**
5	4	4	3	4	**3,75**
6	4	4	3	4	**3,75**
7	3	4	3	4	**3,5**
8	3	3	4	3	**3,25**
9	3	3	4	3	**3,25**
10	4	4	4	4	**4**
11	4	4	4	4	**4**
12	4	4	3	4	**3,75**
13	3	3	4	3	**3,25**
14	4	4	3	4	**3,75**
15	4	4	3	4	**3,75**
16	3	3	3	3	**3**
17	3	3	3	3	**3**
18	4	4	4	3	**3,75**
19	4	4	4	4	**4**
20	4	4	3	4	**3,75**
21	3	4	3	4	**3,5**
22	3	4	4	4	**3,75**
23	3	4	4	4	**3,75**
24	4	3	3	3	**3,25**
25	4	4	4	4	**4**
26	3	3	4	4	**3,5**
27	3	4	4	4	**3,75**
28	4	4	4	4	**4**
29	4	4	3	4	**3,75**
30	4	3	3	3	**3,25**
31	4	3	4	3	**3,5**
32	4	4	4	4	**4**
33	3	4	4	4	**3,75**
34	3	4	4	4	**3,75**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	4	4	4	4	**4**
37	3	4	4	4	**3,75**
38	4	4	3	4	**3,75**

39	3	4	3	4	**3,5**
40	3	4	4	4	**3,75**
41	3	4	4	4	**3,75**
42	4	3	3	3	**3,25**
43	4	4	4	3	**3,75**
44	4	4	4	4	**4**
45	3	3	3	3	**3**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	4	4	4	4	**4**
49	4	4	3	4	**3,75**
50	3	3	3	3	**3**
Jumlah					**3,67**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu ketersediaan kursi mendapatkan nilai 3,67 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Download Delay*.

5. Dimensi *Customization*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Customization* terdapat 2 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Customization* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.20 Distribusi jawaban dimensi *Customization* Ketersediaan kursi

Resp	**Customization**		**Ave**
	Cs1	Cs2	
1	4	4	**4**
2	4	4	**4**
3	4	3	**3,5**
4	3	3	**3**
5	3	3	**3**
6	3	4	**3,5**
7	4	4	**4**
8	4	3	**3,5**
9	3	3	**3**
10	3	4	**3,5**
11	4	4	**4**
12	3	3	**3**
13	3	4	**3,5**

14	3	3	**3**
15	4	4	**4**
16	3	4	**3,5**
17	4	3	**3,5**
18	4	3	**3,5**
19	4	4	**4**
20	3	4	**3,5**
21	3	4	**3,5**
22	4	4	**4**
23	4	4	**4**
24	4	4	**4**
25	4	4	**4**
26	4	4	**4**
27	4	4	**4**
28	4	4	**4**
29	4	4	**4**
30	4	3	**3,5**
31	3	4	**3,5**
32	4	4	**4**
33	3	4	**3,5**
34	4	4	**4**
35	4	3	**3,5**
36	4	4	**4**
37	4	3	**3,5**
38	3	3	**3**
39	4	3	**3,5**
40	3	4	**3,5**
41	4	4	**4**
42	4	4	**4**
43	4	3	**3,5**
44	4	4	**4**
45	4	3	**3,5**
46	4	4	**4**
47	3	4	**3,5**
48	3	4	**3,5**
49	3	3	**3**
50	3	3	**3**
Jumlah			**3,63**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu ketersediaan kursi mendapatkan nilai 3,63 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Customization.*

6. Dimensi *Format*

Pada halaman ketersediaan kursi, untuk dimensi *Format* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Format* pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 4.21 Distribusi jawaban dimensi *Format* Ketersediaan kursi

Resp	Format				Ave
	F1	F2	F3	F4	
1	4	4	4	4	**4**
2	4	4	3	4	**3,75**
3	4	3	4	4	**3,75**
4	4	3	3	3	**3,25**
5	4	4	4	3	**3,75**
6	4	4	4	3	**3,75**
7	4	3	3	4	**3,5**
8	4	3	3	4	**3,5**
9	4	3	3	3	**3,25**
10	4	4	4	3	**3,75**
11	4	4	3	4	**3,75**
12	4	4	4	3	**3,75**
13	4	3	4	3	**3,5**
14	4	4	4	3	**3,75**
15	3	4	4	4	**3,75**
16	4	3	3	3	**3,25**
17	3	3	3	4	**3,25**
18	3	4	4	4	**3,75**
19	4	4	4	4	**4**
20	4	4	4	3	**3,75**
21	4	3	3	3	**3,25**
22	4	3	3	4	**3,5**
23	4	3	4	4	**3,75**
24	4	4	4	4	**4**
25	4	4	3	4	**3,75**
26	4	3	3	4	**3,5**
27	4	3	3	4	**3,5**
28	3	4	4	4	**3,75**
29	4	4	4	4	**4**
30	3	4	4	4	**3,75**
31	3	4	4	3	**3,5**
32	4	4	4	4	**4**
33	4	3	3	3	**3,25**
34	4	3	3	4	**3,5**
35	4	4	4	4	**4**
36	4	4	4	4	**4**
37	4	3	3	4	**3,5**
38	3	4	4	3	**3,5**
39	3	3	3	4	**3,25**
40	4	3	3	3	**3,25**

41	4	3	3	4	**3,5**
42	4	4	4	4	**4**
43	3	4	4	4	**3,75**
44	4	4	4	4	**4**
45	4	3	4	4	**3,75**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	3	**3,75**
48	4	4	3	3	**3,5**
49	4	4	4	3	**3,75**
50	4	3	3	3	**3,25**
Jumlah					**3,65**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu ketersediaan kursi. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu ketersediaan kursi mendapatkan nilai 3,65 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu ketersediaan kursi dari dimensi *Format.*

4.4.4.3 Kepuasan Pengguna Pada Halaman Pindah Jadwal

1. Dimensi *Content*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Content* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Content* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.22 Distribusi jawaban dimensi *Content* pada menu pindah jadwal

Resp	Content				Ave
	C1	C2	C3	C4	
1	4	4	4	4	**4**
2	3	4	4	4	**3,75**
3	4	4	4	4	**4**
4	4	3	4	3	**3,5**
5	4	3	4	3	**3,5**
6	4	4	4	4	**4**
7	4	4	4	4	**4**
8	3	4	3	4	**3,5**
9	4	4	3	4	**3,75**
10	3	4	4	4	**3,75**
11	3	4	4	4	**3,75**
12	4	3	4	3	**3,5**
13	4	4	4	4	**4**

14	5	3	4	3	**3,75**
15	4	3	4	3	**3,5**
16	5	3	3	3	**3,5**
17	3	3	3	3	**3**
18	4	4	3	4	**3,75**
19	4	4	3	4	**3,75**
20	4	4	4	4	**4**
21	4	3	4	3	**3,5**
22	4	3	4	3	**3,5**
23	4	3	4	3	**3,5**
24	4	3	3	3	**3,25**
25	3	4	4	4	**3,75**
26	4	4	3	4	**3,75**
27	5	4	4	4	**4,25**
28	5	4	4	4	**4,25**
29	3	3	4	3	**3,25**
30	3	3	3	3	**3**
31	4	4	3	4	**3,75**
32	4	4	3	4	**3,75**
33	4	4	4	4	**4**
34	4	4	4	4	**4**
35	4	4	4	4	**4**
36	4	4	4	4	**4**
37	3	4	4	4	**3,75**
38	3	3	4	3	**3,25**
39	4	3	4	3	**3,5**
40	4	4	4	4	**4**
41	4	4	4	4	**4**
42	4	4	3	4	**3,75**
43	4	3	3	3	**3,25**
44	5	4	4	4	**4,25**
45	5	4	4	4	**4,25**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	4	4	4	4	**4**
49	4	3	4	3	**3,5**
50	4	3	4	3	**3,5**
Jumlah					**3,735**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu pindah jadwal mendapatkan nilai 3,735 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Content.*

2. Dimensi *Accuracy*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Accuracy* terdapat 3 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Accuracy* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.23 Distribusi jawaban dimensi *Accuracy* pada menu pindah jadwal

Resp	Accuracy			Ave
	A1	A2	A3	
1	3	4	4	**3,67**
2	3	4	4	**3,67**
3	3	4	4	**3,67**
4	3	4	4	**3,67**
5	4	4	4	**4,00**
6	4	4	4	**4,00**
7	4	4	4	**4,00**
8	3	4	3	**3,33**
9	3	4	3	**3,33**
10	4	4	4	**4,00**
11	4	3	4	**3,67**
12	3	4	4	**3,67**
13	3	4	3	**3,33**
14	4	3	4	**3,67**
15	4	3	4	**3,67**
16	3	4	3	**3,33**
17	3	3	3	**3,00**
18	4	3	4	**3,67**
19	4	3	4	**3,67**
20	3	4	4	**3,67**
21	3	4	4	**3,67**
22	4	4	4	**4,00**
23	4	4	4	**4,00**
24	3	4	3	**3,33**
25	3	3	4	**3,33**
26	3	4	3	**3,33**
27	3	3	4	**3,33**
28	4	4	4	**4,00**
29	4	4	4	**4,00**
30	4	4	3	**3,67**
31	4	3	3	**3,33**
32	4	3	3	**3,33**
33	4	3	4	**3,67**
34	4	4	4	**4,00**
35	4	4	4	**4,00**
36	3	4	4	**3,67**
37	3	4	4	**3,67**
38	3	3	4	**3,33**
39	4	3	4	**3,67**
40	4	4	4	**4,00**

41	3	4	4	**3,67**
42	3	4	3	**3,33**
43	4	4	3	**3,67**
44	4	4	4	**4,00**
45	3	3	3	**3,00**
46	4	3	4	**3,67**
47	4	3	4	**3,67**
48	4	4	4	**4,00**
49	4	4	4	**4,00**
50	3	3	3	**3,00**
Jumlah				**3,64**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu pindah jadwal mendapatkan nilai 3,64 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Accuracy*.

3. Dimensi *Easy of Use*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Easy of Use* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Easy of Use* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.24 Distribusi jawaban dimensi *Easy of Use* pada menu pindah jadwal

Resp	Easy of Use				Ave
	E1	E2	E3	E4	
1	4	4	4	3	**3,75**
2	4	4	4	3	**3,75**
3	4	4	4	3	**3,75**
4	4	3	3	3	**3,25**
5	4	3	3	2	**3,00**
6	4	4	3	3	**3,50**
7	4	4	4	3	**3,75**
8	3	4	4	2	**3,25**
9	3	4	4	2	**3,25**
10	4	4	3	2	**3,25**
11	3	4	4	4	**3,75**
12	4	3	3	2	**3,00**
13	3	4	4	3	**3,50**
14	4	3	3	3	**3,25**
15	4	3	5	3	**3,75**

16	3	3	5	3	**3,50**
17	3	3	4	4	**3,50**
18	3	4	4	4	**3,75**
19	3	4	3	3	**3,25**
20	4	4	3	3	**3,50**
21	4	3	3	3	**3,25**
22	4	3	4	4	**3,75**
23	4	3	3	4	**3,50**
24	3	3	3	4	**3,25**
25	4	4	3	2	**3,25**
26	3	4	4	2	**3,25**
27	4	4	4	4	**4,00**
28	4	4	4	4	**4,00**
29	4	3	4	4	**3,75**
30	3	3	4	4	**3,50**
31	3	4	4	3	**3,50**
32	3	4	3	3	**3,25**
33	4	4	4	3	**3,75**
34	4	4	4	3	**3,75**
35	4	4	4	3	**3,75**
36	4	4	3	4	**3,75**
37	4	4	4	4	**4,00**
38	4	3	4	2	**3,25**
39	4	3	4	2	**3,25**
40	4	4	4	3	**3,75**
41	4	4	3	3	**3,50**
42	3	4	3	3	**3,25**
43	3	3	3	3	**3,00**
44	4	4	5	4	**4,25**
45	3	4	4	4	**3,75**
46	4	4	4	3	**3,75**
47	4	4	4	3	**3,75**
48	4	4	3	3	**3,50**
49	4	3	4	4	**3,75**
50	3	3	4	3	**3,25**
Jumlah					**3,53**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu pindah jadwal dapatkan nilai 3,53 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Easy of Use.*

4. Dimensi *Download Delay*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Download Delay* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Download Delay* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.25 Distribusi jawaban dimensi *Download Delay* Pindah Jadwal

Resp	Download Delay				Ave
	D1	D2	D3	D4	
1	4	4	3	4	**3,75**
2	4	3	3	4	**3,5**
3	4	4	3	4	**3,75**
4	3	4	3	4	**3,5**
5	3	4	2	4	**3,25**
6	4	4	3	4	**3,75**
7	4	4	3	4	**3,75**
8	4	3	2	3	**3**
9	4	4	2	3	**3,25**
10	4	3	2	4	**3,25**
11	4	3	4	4	**3,75**
12	3	4	2	4	**3,25**
13	4	4	3	4	**3,75**
14	3	5	3	4	**3,75**
15	3	4	3	4	**3,5**
16	3	5	3	3	**3,5**
17	3	3	3	3	**3**
18	4	4	3	3	**3,5**
19	4	4	3	3	**3,5**
20	4	4	3	4	**3,75**
21	3	4	3	4	**3,5**
22	3	4	4	4	**3,75**
23	3	4	4	4	**3,75**
24	3	4	4	3	**3,5**
25	4	3	2	4	**3,25**
26	4	4	2	3	**3,25**
27	4	5	4	4	**4,25**
28	4	5	4	4	**4,25**
29	3	3	4	4	**3,5**
30	3	3	4	3	**3,25**
31	4	4	3	3	**3,5**
32	4	4	3	3	**3,5**
33	4	4	3	4	**3,75**
34	4	4	3	4	**3,75**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	4	4	3	4	**3,75**
37	4	3	3	4	**3,5**
38	3	3	2	4	**3**
39	3	4	2	4	**3,25**
40	4	4	3	4	**3,75**

41	4	4	3	4	**3,75**
42	4	4	3	3	**3,5**
43	3	4	3	3	**3,25**
44	4	5	4	4	**4,25**
45	4	5	4	4	**4,25**
46	4	4	3	4	**3,75**
47	4	4	3	4	**3,75**
48	4	4	3	4	**3,75**
49	3	4	4	4	**3,75**
50	3	4	3	4	**3,5**
Jumlah					**3,59**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu pindah jadwal mendapatkan nilai 3,59 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Download Delay.*

5. Dimensi *Customization*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Customization* terdapat 2 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Customization* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.26 Distribusi jawaban dimensi *Customization* Pindah Jadwal

Resp	**Customization**		**Ave**
	Cs1	Cs2	
1	4	4	**4**
2	4	4	**4**
3	4	4	**4**
4	4	4	**4**
5	4	4	**4**
6	4	4	**4**
7	4	4	**4**
8	3	3	**3**
9	3	3	**3**
10	4	4	**4**
11	3	3	**3**
12	4	4	**4**
13	3	3	**3**
14	4	4	**4**
15	4	4	**4**

16	3	3	**3**
17	3	3	**3**
18	3	3	**3**
19	3	3	**3**
20	4	4	**4**
21	4	4	**4**
22	4	4	**4**
23	4	4	**4**
24	3	3	**3**
25	4	4	**4**
26	3	3	**3**
27	4	4	**4**
28	4	4	**4**
29	4	4	**4**
30	3	3	**3**
31	3	3	**3**
32	3	3	**3**
33	4	4	**4**
34	4	4	**4**
35	4	4	**4**
36	4	4	**4**
37	4	4	**4**
38	4	4	**4**
39	4	4	**4**
40	4	4	**4**
41	4	4	**4**
42	3	3	**3**
43	4	3	**3,5**
44	4	4	**4**
45	3	3	**3**
46	4	4	**4**
47	4	4	**4**
48	4	4	**4**
49	4	4	**4**
50	3	3	**3**
Jumlah			**3,67**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu pindah jadwal mendapatkan nilai 3,67 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Customization.*

6. Dimensi *Format*

Pada halaman pindah jadwal, untuk dimensi *Format* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Format* pada menu pindah jadwal :

Tabel 4.27 Distribusi jawaban dimensi *Format* Pindah jadwal

Resp	Format				Ave
	F1	F2	F3	F4	
1	4	4	4	4	**4**
2	4	4	4	4	**4**
3	4	4	4	4	**4**
4	4	3	4	3	**3,5**
5	4	3	4	3	**3,5**
6	4	4	4	4	**4**
7	4	4	4	4	**4**
8	4	4	3	4	**3,75**
9	3	4	3	4	**3,5**
10	4	4	4	4	**4**
11	3	4	3	4	**3,5**
12	3	3	4	3	**3,25**
13	3	4	3	4	**3,5**
14	3	3	4	3	**3,25**
15	3	3	4	3	**3,25**
16	4	3	3	3	**3,25**
17	4	3	3	3	**3,25**
18	4	4	3	4	**3,75**
19	4	4	3	4	**3,75**
20	3	3	4	4	**3,5**
21	4	3	4	3	**3,5**
22	4	4	4	3	**3,75**
23	4	4	4	3	**3,75**
24	4	3	3	3	**3,25**
25	3	3	4	4	**3,5**
26	3	3	3	4	**3,25**
27	3	4	4	4	**3,75**
28	4	4	4	4	**4**
29	3	4	4	3	**3,5**
30	4	3	3	3	**3,25**
31	3	4	3	4	**3,5**
32	4	4	3	4	**3,75**
33	3	4	4	4	**3,75**
34	3	4	4	4	**3,75**
35	4	3	4	4	**3,75**
36	4	4	4	4	**4**
37	4	3	4	4	**3,75**
38	3	3	4	3	**3,25**
39	3	4	4	3	**3,5**
40	4	4	4	4	**4**

41	4	3	4	4	**3,75**
42	4	3	3	4	**3,5**
43	3	3	3	3	**3**
44	3	4	4	4	**3,75**
45	4	3	3	4	**3,5**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	3	4	4	4	**3,75**
49	3	3	4	3	**3,25**
50	4	3	3	3	**3,25**
Jumlah					**3,615**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu pindah jadwal. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu pindah jadwal mendapatkan nilai 3,83 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu pindah jadwal dari dimensi *Format.*

4.4.4.4 Kepuasan Pengguna Pada Halaman Informasi Lainnya

1. Dimensi *Content*

Pada halaman pindah informasi lainnya, untuk dimensi *Content* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Content* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.28 Distribusi jawaban dimensi *Content* Informasi lainnya

Resp	Content				Ave
	C1	C2	C3	C4	
1	3	4	3	4	**3,5**
2	3	4	3	4	**3,5**
3	3	4	3	4	**3,5**
4	3	3	2	4	**3**
5	4	3	3	4	**3,5**
6	4	3	3	4	**3,5**
7	4	4	3	4	**3,75**
8	4	4	2	4	**3,5**
9	4	4	2	3	**3,25**
10	3	3	3	4	**3,25**
11	4	4	3	3	**3,5**
12	3	3	3	3	**3**
13	4	4	3	3	**3,5**

14	3	3	4	3	**3,25**
15	5	5	4	3	**4,25**
16	5	5	3	4	**4,25**
17	4	4	3	4	**3,75**
18	4	4	3	4	**3,75**
19	3	3	4	4	**3,5**
20	3	3	4	3	**3,25**
21	3	3	3	4	**3,25**
22	4	4	4	4	**4**
23	3	3	4	4	**3,5**
24	3	3	4	4	**3,5**
25	3	3	3	3	**3**
26	4	4	3	3	**3,5**
27	4	4	3	3	**3,5**
28	4	4	3	4	**3,75**
29	4	4	3	3	**3,5**
30	4	4	4	4	**4**
31	4	4	4	3	**3,75**
32	3	3	4	4	**3,5**
33	4	4	3	3	**3,5**
34	4	4	3	3	**3,5**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	3	4	3	4	**3,5**
37	4	4	2	4	**3,5**
38	4	4	3	3	**3,5**
39	4	4	3	3	**3,5**
40	4	4	3	4	**3,75**
41	3	3	2	4	**3**
42	3	3	3	4	**3,25**
43	3	3	4	3	**3,25**
44	5	5	4	3	**4,25**
45	4	4	4	4	**4**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	4	4	**4**
48	3	3	3	3	**3**
49	4	4	4	3	**3,75**
50	4	4	3	4	**3,75**
Jumlah					**3,555**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Content* pada menu informasi lainnya mendapatkan nilai 3,55 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan ‘Puas’ terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Content.*

2. Dimensi *Accuracy*

Pada halaman informasi lainnya, untuk dimensi *Accuracy* terdapat 3 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Accuracy* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.29 Distribusi jawaban dimensi *Accuracy* Informasi lainnya

Resp	Accuracy			Ave
	A1	A2	A3	
1	3	3	4	**3,33**
2	3	3	3	**3,00**
3	3	3	4	**3,33**
4	3	3	4	**3,33**
5	2	3	4	**3,00**
6	3	3	4	**3,33**
7	3	4	4	**3,67**
8	2	4	3	**3,00**
9	2	4	4	**3,33**
10	2	3	3	**2,67**
11	4	4	3	**3,67**
12	2	3	4	**3,00**
13	3	4	4	**3,67**
14	3	3	5	**3,67**
15	3	5	4	**4,00**
16	3	5	5	**4,33**
17	3	4	3	**3,33**
18	3	4	4	**3,67**
19	3	3	4	**3,33**
20	3	3	4	**3,33**
21	3	3	4	**3,33**
22	4	4	4	**4,00**
23	4	3	4	**3,67**
24	4	3	4	**3,67**
25	2	3	3	**2,67**
26	2	4	4	**3,33**
27	3	4	5	**4,00**
28	4	4	5	**4,33**
29	4	4	3	**3,67**
30	4	4	3	**3,67**
31	3	4	4	**3,67**
32	3	3	4	**3,33**
33	3	4	4	**3,67**
34	3	4	4	**3,67**
35	3	4	4	**3,67**
36	3	3	4	**3,33**
37	3	4	3	**3,33**
38	2	4	3	**3,00**
39	2	4	4	**3,33**
40	3	4	4	**3,67**

41	3	3	4	**3,33**
42	3	3	4	**3,33**
43	3	3	4	**3,33**
44	4	5	5	**4,67**
45	4	4	5	**4,33**
46	3	4	4	**3,67**
47	3	4	4	**3,67**
48	3	3	4	**3,33**
49	4	4	4	**4,00**
50	3	4	4	**3,67**
Jumlah				**3,53**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Accuracy* pada menu informasi lainnya mendapatkan nilai 3,53 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Accuracy*.

3. Dimensi *Easy of Use*

Pada halaman informasi lainnya, untuk dimensi *Easy of Use* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Easy of Use* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.30 Distribusi jawaban dimensi *Easy of Use* Informasi lainnya

Resp	Easy of Use				Ave
	E1	E2	E3	E4	
1	3	3	3	3	**3,00**
2	3	3	3	3	**3,00**
3	4	3	3	3	**3,25**
4	4	3	3	3	**3,25**
5	4	3	2	2	**2,75**
6	3	3	3	3	**3,00**
7	4	4	3	3	**3,50**
8	3	4	2	2	**2,75**
9	4	4	2	2	**3,00**
10	4	3	2	2	**2,75**
11	4	4	4	4	**4,00**
12	3	3	2	2	**2,50**
13	3	4	3	3	**3,25**
14	4	3	3	3	**3,25**
15	4	5	3	3	**3,75**

16	4	5	3	3	**3,75**
17	4	4	3	3	**3,50**
18	4	4	3	3	**3,50**
19	4	3	3	3	**3,25**
20	4	3	3	3	**3,25**
21	4	3	3	3	**3,25**
22	3	4	4	4	**3,75**
23	3	3	4	4	**3,50**
24	4	3	4	4	**3,75**
25	4	3	2	2	**2,75**
26	4	4	2	2	**3,00**
27	4	4	4	4	**4,00**
28	5	4	4	4	**4,25**
29	5	4	4	4	**4,25**
30	4	4	4	4	**4,00**
31	5	4	3	3	**3,75**
32	4	3	3	3	**3,25**
33	4	4	3	3	**3,50**
34	3	4	3	3	**3,25**
35	3	4	3	3	**3,25**
36	3	3	3	3	**3,00**
37	3	4	3	3	**3,25**
38	4	4	2	2	**3,00**
39	4	4	2	2	**3,00**
40	4	4	3	3	**3,50**
41	5	3	3	3	**3,50**
42	5	3	3	3	**3,50**
43	4	3	3	3	**3,25**
44	4	5	4	4	**4,25**
45	4	4	4	4	**4,00**
46	5	4	3	3	**3,75**
47	4	4	3	3	**3,50**
48	4	3	3	3	**3,25**
49	4	4	4	4	**4,00**
50	5	4	3	3	**3,75**
Jumlah					**3,41**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Easy of Use* pada menu informasi lainnya dapatkan nilai 3,41 berada di skala 3 dengan tingkat kepuasan ‘Cukup Puas’ terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Easy of Use.*

4. Dimensi *Download Delay*

Pada halaman informasi lainnya, untuk dimensi *Download Delay* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Download Delay* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.31 Distribusi jawaban dimensi *Download Delay* Informasi lainnya

Resp	Download Delay				Ave
	D1	D2	D3	D4	
1	3	4	3	3	**3,25**
2	3	4	3	3	**3,25**
3	3	4	3	3	**3,25**
4	3	3	2	3	**2,75**
5	3	3	3	3	**3**
6	3	3	3	3	**3**
7	4	4	3	4	**3,75**
8	4	4	2	4	**3,5**
9	4	4	2	4	**3,5**
10	3	3	3	3	**3**
11	4	4	3	4	**3,75**
12	3	3	3	3	**3**
13	4	4	3	4	**3,75**
14	3	3	4	3	**3,25**
15	5	5	4	5	**4,75**
16	5	5	3	5	**4,5**
17	4	4	3	4	**3,75**
18	4	4	3	4	**3,75**
19	3	3	3	3	**3**
20	3	3	3	3	**3**
21	3	3	2	3	**2,75**
22	4	4	3	4	**3,75**
23	3	3	3	3	**3**
24	3	3	3	3	**3**
25	3	3	3	3	**3**
26	4	4	2	4	**3,5**
27	4	4	2	4	**3,5**
28	4	4	3	4	**3,75**
29	4	4	3	4	**3,75**
30	4	4	4	4	**4**
31	4	4	4	4	**4**
32	3	3	4	3	**3,25**
33	4	4	3	4	**3,75**
34	4	4	3	4	**3,75**
35	4	4	3	4	**3,75**
36	3	4	3	3	**3,25**
37	4	4	2	4	**3,5**
38	4	4	3	4	**3,75**
39	4	4	3	4	**3,75**
40	4	4	3	4	**3,75**

41	3	3	2	3	**2,75**
42	3	3	3	3	**3**
43	3	3	4	3	**3,25**
44	5	5	4	5	**4,75**
45	4	4	3	4	**3,75**
46	4	4	4	4	**4**
47	4	4	3	4	**3,75**
48	3	3	3	3	**3**
49	4	4	4	4	**4**
50	4	4	3	4	**3,75**
Jumlah					**3,51**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Download Delay* pada menu informasi lainnya mendapatkan nilai 3,51 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Download Delay*.

5. Dimensi *Customization*

Pada halaman informasi lainnya, untuk dimensi *Customization* terdapat 2 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Customization* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.32 Distribusi jawaban dimensi *Customization* Informasi lainnya

Resp	**Customization**		**Ave**
	Cs1	Cs2	
1	3	3	**3**
2	3	3	**3**
3	3	3	**3**
4	3	2	**2,5**
5	3	3	**3**
6	3	3	**3**
7	4	3	**3,5**
8	4	2	**3**
9	4	2	**3**
10	3	3	**3**
11	4	3	**3,5**
12	3	3	**3**
13	4	3	**3,5**
14	3	4	**3,5**
15	5	4	**4,5**

16	5	3	**4**
17	4	3	**3,5**
18	4	3	**3,5**
19	3	4	**3,5**
20	3	4	**3,5**
21	3	3	**3**
22	4	4	**4**
23	3	4	**3,5**
24	3	4	**3,5**
25	3	3	**3**
26	4	3	**3,5**
27	4	3	**3,5**
28	4	3	**3,5**
29	4	3	**3,5**
30	4	4	**4**
31	4	4	**4**
32	3	4	**3,5**
33	4	3	**3,5**
34	4	3	**3,5**
35	4	3	**3,5**
36	3	3	**3**
37	4	2	**3**
38	4	3	**3,5**
39	4	3	**3,5**
40	4	3	**3,5**
41	3	2	**2,5**
42	3	3	**3**
43	3	4	**3,5**
44	5	4	**4,5**
45	4	4	**4**
46	4	4	**4**
47	4	4	**4**
48	3	3	**3**
49	4	4	**4**
50	4	3	**3,5**
Jumlah			**3,43**

Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Customization* pada menu informasi lainnya mendapatkan nilai 3,43 berada di skala 3 dengan tingkat kepuasan ‘Cukup Puas’ terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Customization.*

6. Dimensi *Format*

Pada halaman informasi lainnya, untuk dimensi *Format* terdapat 4 butir pertanyaan yang disebarkan kepada 50 responden. Berikut distribusi jawaban untuk dimensi *Format* pada menu informasi lainnya :

Tabel 4.33 Distribusi jawaban dimensi *Format* Informasi Lainnya

Resp	Format				Ave
	F1	F2	F3	F4	
1	3	4	3	3	**3,25**
2	3	4	3	3	**3,25**
3	3	4	3	3	**3,25**
4	3	3	3	3	**3**
5	2	3	4	3	**3**
6	3	3	4	3	**3,25**
7	3	4	3	4	**3,5**
8	2	4	3	4	**3,25**
9	2	4	3	4	**3,25**
10	2	3	4	3	**3**
11	4	4	4	4	**4**
12	3	3	4	3	**3,25**
13	3	4	3	4	**3,5**
14	3	3	4	3	**3,25**
15	3	5	4	5	**4,25**
16	3	5	4	5	**4,25**
17	3	4	3	4	**3,5**
18	3	4	4	4	**3,75**
19	3	3	4	3	**3,25**
20	3	3	4	3	**3,25**
21	3	3	4	3	**3,25**
22	4	4	4	4	**4**
23	4	3	4	3	**3,5**
24	4	3	4	3	**3,5**
25	2	3	3	3	**2,75**
26	2	4	3	4	**3,25**
27	3	4	4	4	**3,75**
28	3	4	4	4	**3,75**
29	4	4	3	4	**3,75**
30	4	4	3	4	**3,75**
31	3	4	4	4	**3,75**
32	3	3	3	3	**3**
33	3	4	4	4	**3,75**
34	3	4	3	4	**3,5**
35	3	4	4	4	**3,75**
36	3	4	4	3	**3,5**
37	3	4	3	4	**3,5**
38	2	4	3	4	**3,25**
39	2	4	3	4	**3,25**
40	3	4	3	4	**3,5**

41	3	3	4	3	**3,25**
42	3	3	4	3	**3,25**
43	3	3	3	3	**3**
44	4	5	3	5	**4,25**
45	4	4	3	4	**3,75**
46	3	4	4	4	**3,75**
47	3	4	4	4	**3,75**
48	3	3	4	3	**3,25**
49	3	4	4	4	**3,75**
50	3	4	4	4	**3,75**
Jumlah					**3,48**

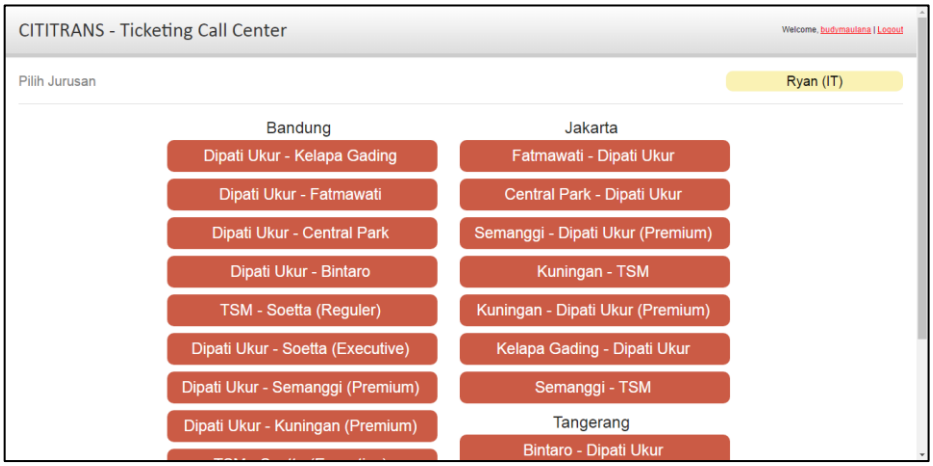
Dari hasil distribusi jawaban diatas, didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu informasi lainnya. Tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi *Format* pada menu informasi lainnya mendapatkan nilai 3,48 berada di skala 4 dengan tingkat kepuasan 'Puas' terhadap menu informasi lainnya dari dimensi *Format.*

4.5 Usulan Rancangan Aplikasi

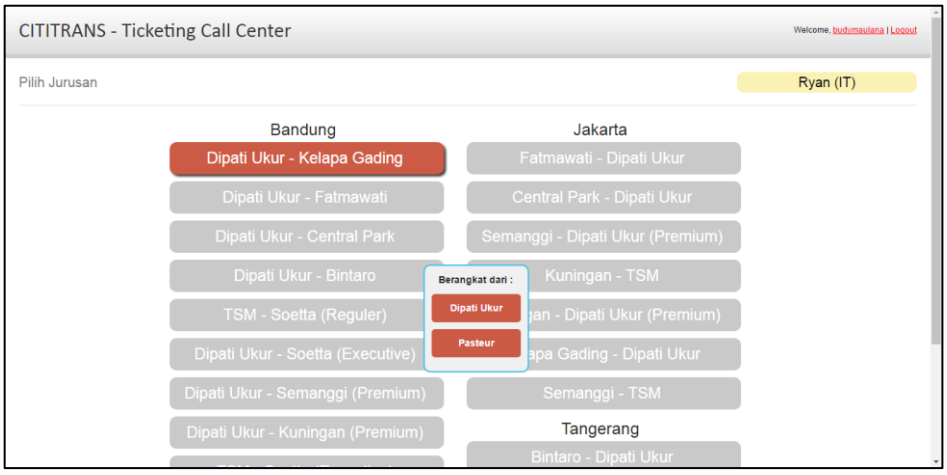
Setelah mendapatkan hasil dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans, tentunya perlu ada perbaikan yang diusulkan untuk memberikan kontribusi bagi objek penelitian yaitu sistem Otorisasi Call Center Bandung.

4.5.1 Menu Reservasi

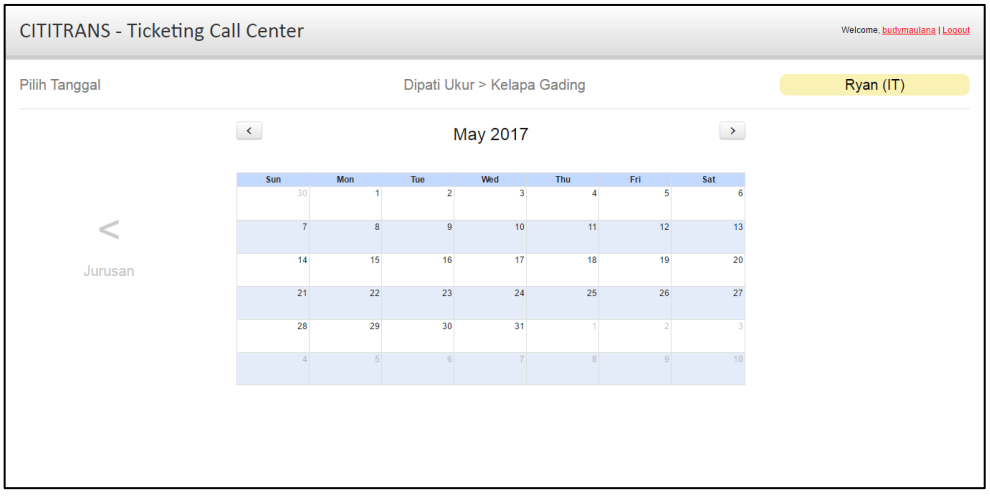
Pada sistem yang digunakan sekarang, menu reservasi memiliki 4 halaman yaitu halaman pilih tujuan, halaman memilih pool, halaman pilih tanggal keberangkatan, dan halaman untuk memilih jam keberangkatan dan posisi kursi. Berikut tampilan menu reservasi yang sedang berjalan :



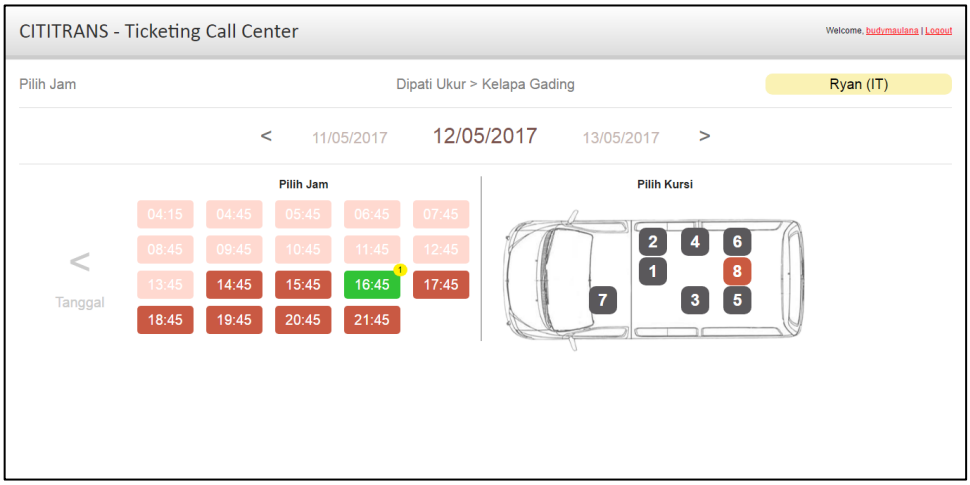
Gambar 4.3 Menu Reservasi (Pilih Jurusan) yang Berjalan



Gambar 4.4 Menu Reservasi (Pilih Pool) yang Berjalan

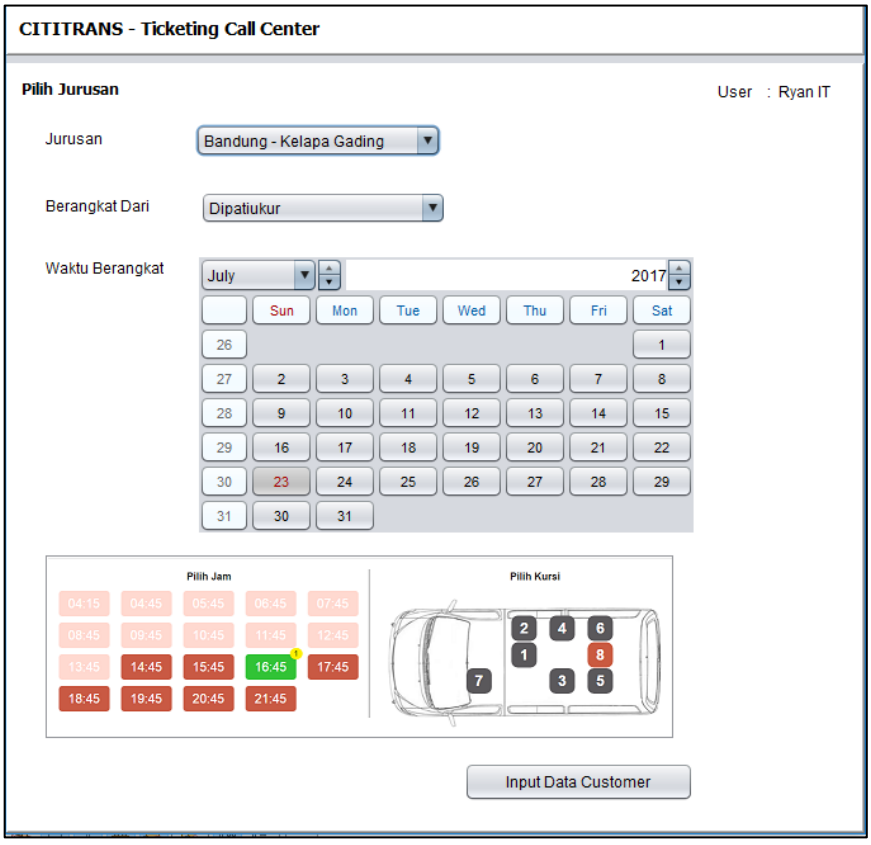


Gambar 4.5 Menu Reservasi (Pilih Tanggal) yang Berjalan



Gambar 4.6 Menu Reservasi (Pilih Jam) yang Berjalan

Rancangan usulan untuk menu reservasi yaitu penggabungan semua halaman reservasi yang dijadikan kedalam 1 halaman. Berikut desain rancangan yang diusulkan :

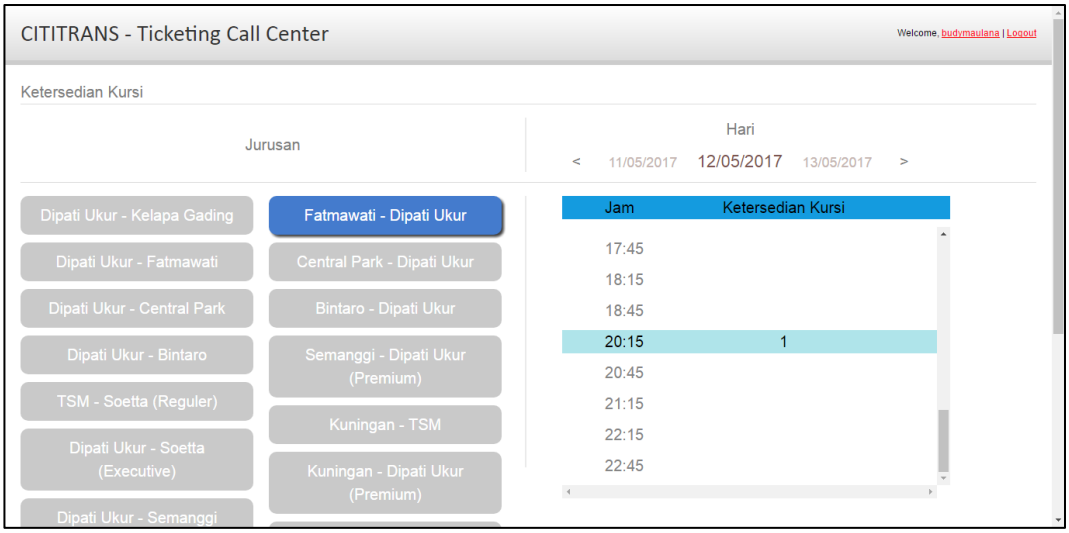


Gambar 4.7 Usulan Menu Reservasi

Rancangan yang diusulkan menggabungkan 4 halaman yang ada di menu reservasi. Penggabungan ke empat halaman ini dengan mengganti pemilihan jurusan dan tempat keberangkatan menggunakan combo box. Penggabungan ini juga dapat membuat menu reservasi lebih cepat untuk diakses karena halaman yang terdapat di menu reservasi lebih sedikit.

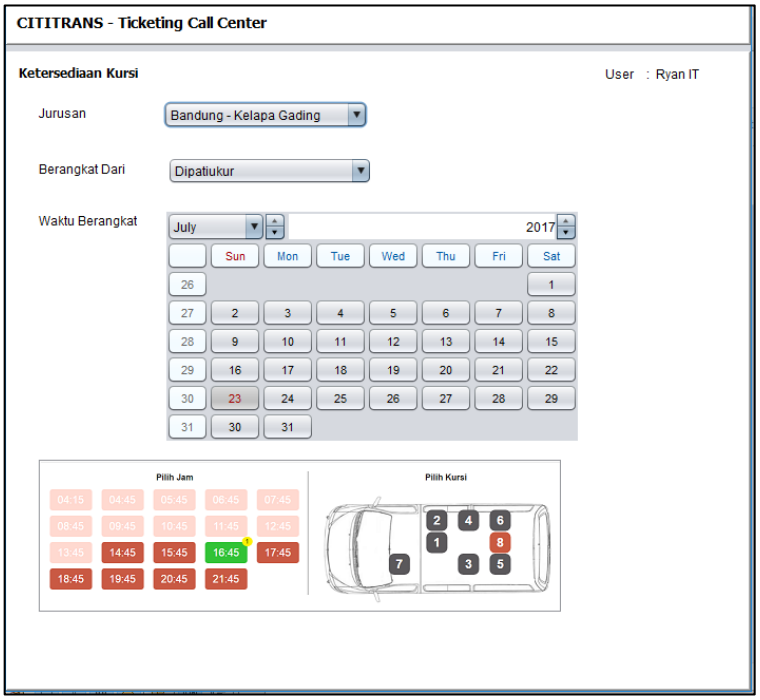
4.5.2 Menu Ketersediaan Kursi

Menu ketersediaan kursi berfungsi untuk menampilkan informasi jumlah kursi yang tersedia didalam jurusan, tanggal, dan jam yang dipilih. Berikut tampilan dari menu ketersediaan kursi :



Gambar 4.8 Menu Ketersediaan Kursi yang Berjalan

Menu ketersediaan kursi yang berjalan hanya menampilkan jumlah kursi yang kosong dalam jurusan, tanggal dan jam yang dipilih. Rancangan yang diusulkan untuk menu ketersediaan kursi hampir sama dengan rancangan menu reservasi. Hanya pada menu ketersediaan kursi berfungsi untuk mengecek keadaan kursi yang masih kosong dan kursi yang sudah terisi. Berikut tampilan dari rancangan menu ketersediaan kursi yang diusulkan :

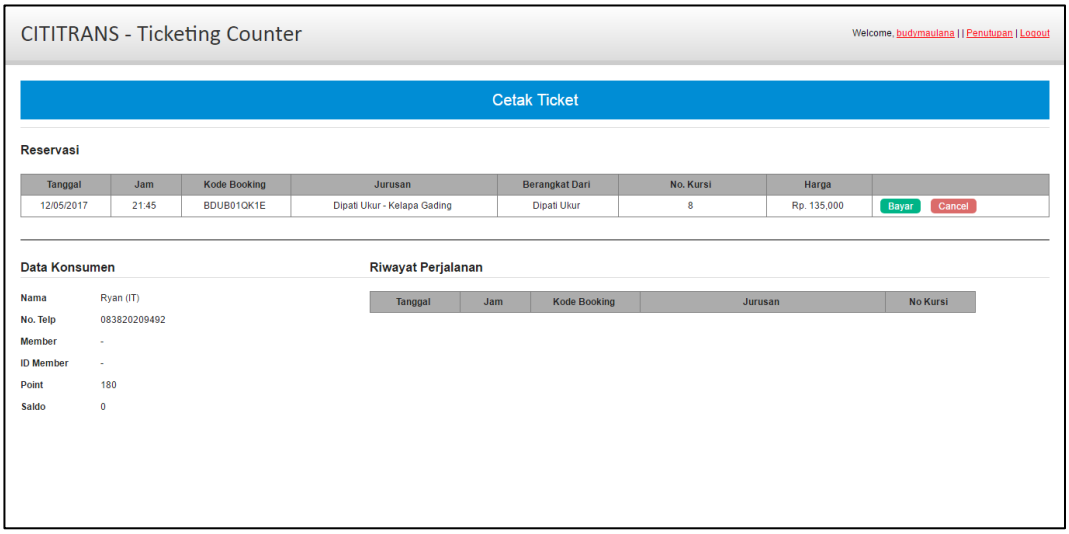


Gambar 4.9 Usulan Menu Reservasi

Pada menu ketersediaan kursi sebelumnya hanya menampilkan nomor kursi yang masih kosong tanpa mengetahui posisi dari nomor kursi tersebut. Dengan halaman ketersediaan kursi yang diusulkan, *user* dapat melihat posisi kursi yang kosong berada dimana. Selain itu juga *sorting* untuk ketersediaan kursi lebih mudah karena pencariannya berdasarkan jurusan, tempat keberangkatan, waktu keberangkatan dan jam keberangkatan.

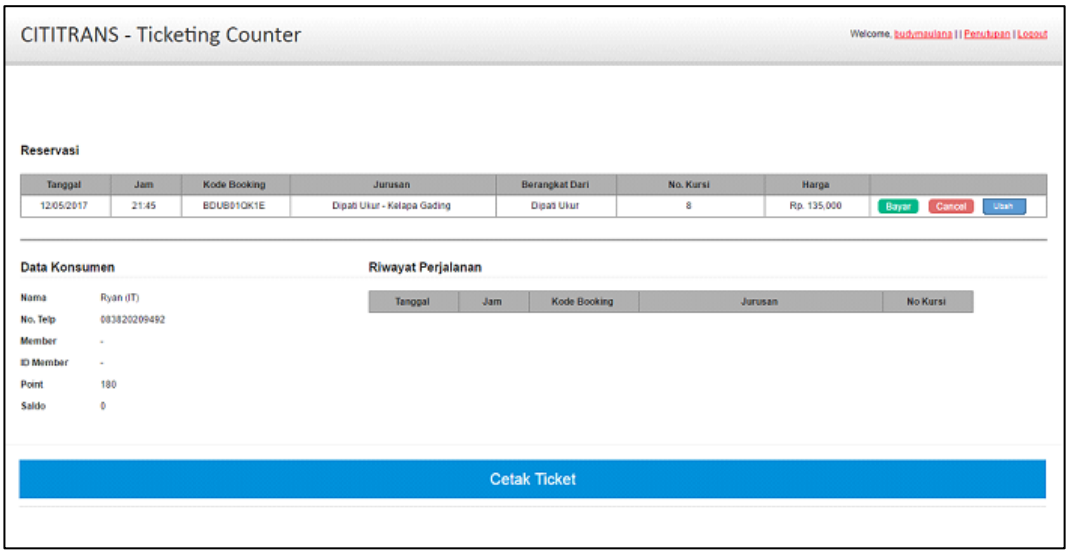
4.5.3 Menu Pindah Jadwal

Menu pindah jadwal merupakan menu yang menampilkan data reservasi yang sudah dipesan oleh *customer*. Dalam menu pindah jadwal ini juga terdapat tombol untuk mencetak tiket keberangkatan. Berikut tampilan dari menu pidah jadwal.



Gambar 4.10 Menu Pindah Jadwal yang Berjalan

Usulan untuk menu pindah jadwal yaitu menambahkan tombol ubah yang berfungsi untuk mengubah data reservasi. Pada menu reservasi yang berjalan, untuk mengubah data reservasi harus menghapus terlebih dahulu data reservasi yang akan diubah, lalu menginpukan lagi data reservasi baru.



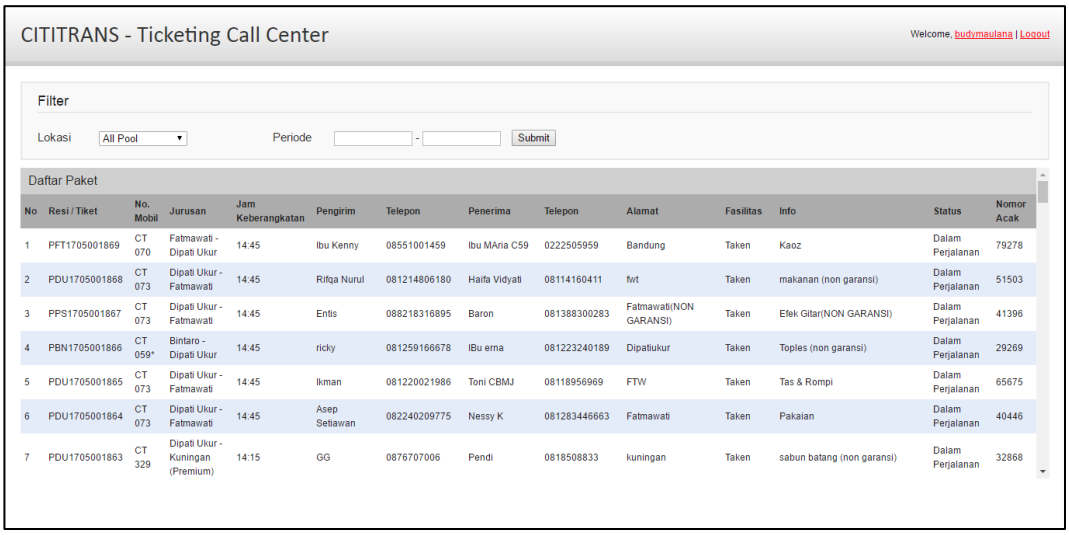
Gambar 4.11 Usulan Menu Pindah Jadwal

Penambahan tombol ubah pada menu pindah jadwal berfungsi untuk mengubah data reservasi tanpa harus menghapus terlebih dahulu data reservasi yang sudah

tersimpan. Sedangkan untuk tombol cetak tiket dipindahkan ke bagian bawah dari aplikasi agar lebih mengikuti alur dari aplikasi.

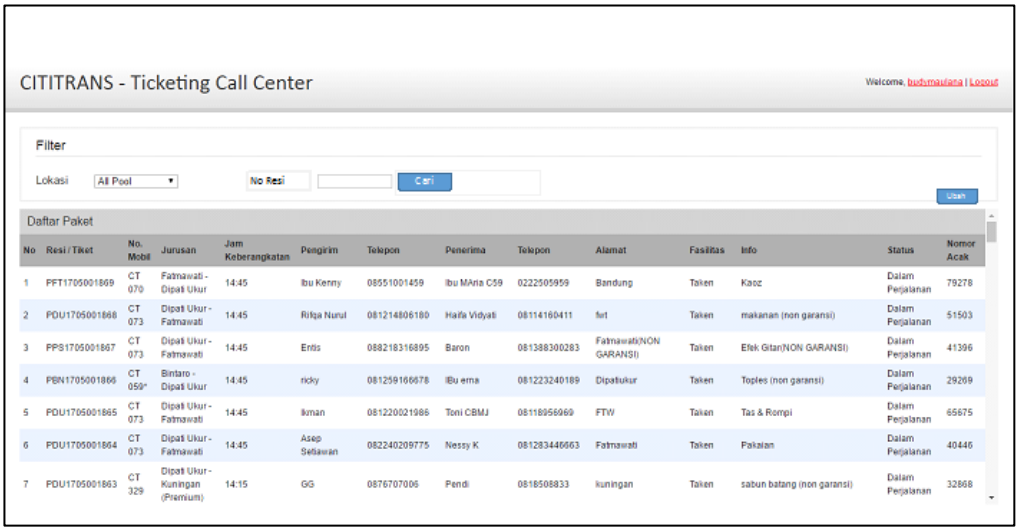
4.5.4 Menu Informasi Lainnya

Menu informasi lainnya berfungsi untuk menampilkan data *customer* dan data paket yang dikirim melalui jasa Cititrans. Berikut tampilan dari menu informasi lainnya yang berjalan.



Gambar 4.12 Menu Informasi lainnya yang berjalan

Menu informasi lainnya yang diusulkan yaitu menambahkan filter pencarian data paket melalui nomor resi. Pencarian melalui nomor resi akan lebih akurat karena nomor resi bernilai *unique.* Berikut tampilan dari menu informasi lainnya yang diusulkan.



Gambar 4.13 Usulan Menu Informasi Lainnya