

**LAMPIRAN 1:**

**PERHITUNGAN EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN**

No	Pilihan Jawab	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Kurang Setuju	2
5	Tidak Setuju	1

**A. Kuesioner Pengelola**

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

- Skor tertinggi:  $5 \times 4 = 20$ . Dimana  $20/20 \times 100\% = 100\%$  (Sangat Setuju).
- Skor terendah:  $1 \times 4 = 4$ . Dimana  $4/20 \times 100\% = 20\%$  (Tidak Setuju).

Sehingga dihasilkan bahwa:

- Angka 0% - 20% = Tidak Setuju
- Angka 21% - 40% = Kurang Setuju
- Angka 41% - 60% = Cukup Setuju
- Angka 61% - 80% = Setuju
- Angka 81% - 100% = Sangat setuju

Berikut pertanyaan yang diajukan penulis kepada 4 responden untuk selaku pihak pengelola:

1. Aplikasi mudah digunakan

Aplikasi mudah digunakan  
4 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 4 responden menjawab, 4 sangat setuju (SS), 0 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

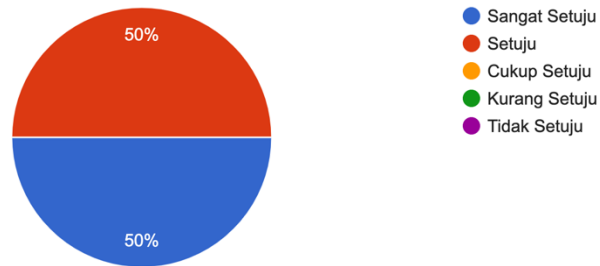
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 4 = 20$
- $S = 4 \times 0 = 0$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor satu adalah 20, maka  $20/20 \times 100\% = 100\%$  termasuk kategori sangat setuju.

## 2. Integrasi aplikasi mudah

Integrasi aplikasi mudah  
4 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 4 responden menjawab, 2 sangat setuju (SS), 2 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

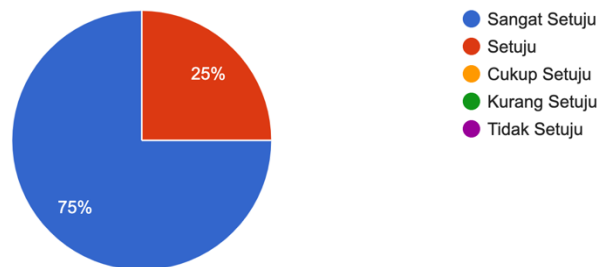
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 2 = 10$
- $S = 4 \times 2 = 8$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor dua adalah 18, maka  $18/20 \times 100\% = 90\%$  termasuk kategori sangat setuju.

### 3. Proses mengelola transaksi mudah

Proses mengelola transaksi mudah  
4 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 4 responden menjawab, 3 sangat setuju (SS), 1 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

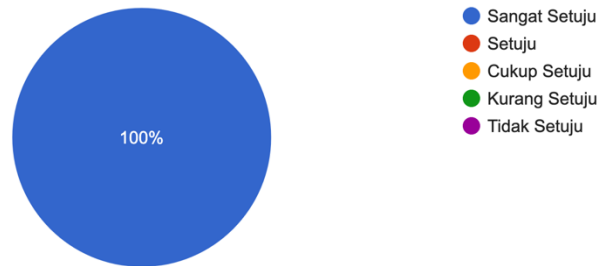
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 3 = 15$
- $S = 4 \times 1 = 4$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor tiga adalah 19, maka  $19/20 \times 100\% = 95\%$  termasuk kategori sangat setuju.

#### 4. Dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan

Dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan  
4 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 4 responden menjawab, 4 sangat setuju (SS), 0 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

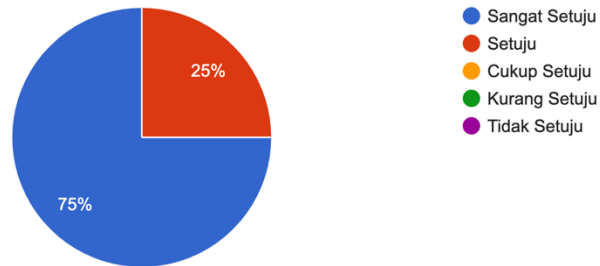
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 4 = 20$
- $S = 4 \times 0 = 0$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor empat adalah 20, maka  $20/20 \times 100\% = 100\%$  termasuk kategori sangat setuju.

## 5. Sudah memenuhi kebutuhan perusahaan

Sudah memenuhi kebutuhan perusahaan  
4 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 4 responden menjawab, 3 sangat setuju (SS), 1 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 3 = 15$
- $S = 4 \times 1 = 4$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor lima adalah 19, maka  $19/20 \times 100\% = 95\%$  termasuk kategori sangat setuju.

## B. Kuesioner Calon Pelanggan

No	Pilihan Jawab	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Kurang Setuju	2
5	Tidak Setuju	1

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

- Skor tertinggi:  $5 \times 14 = 70$ . Dimana  $70/70 \times 100\% = 100\%$  (Sangat Setuju).
- Skor terendah:  $1 \times 14 = 14$ . Dimana  $14/70 \times 100\% = 20\%$  (Tidak Setuju).

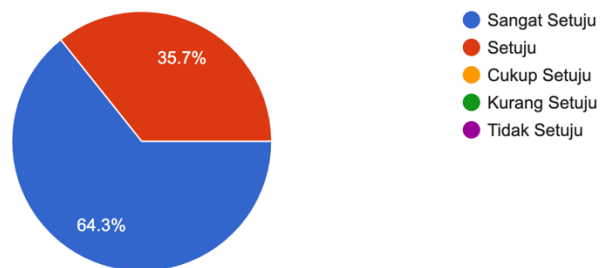
Sehingga dihasilkan bahwa:

- Angka 0% - 20% = Tidak Setuju
- Angka 21% - 40% = Kurang Setuju
- Angka 41% - 60% = Cukup Setuju
- Angka 61% - 80% = Setuju
- Angka 81% - 100% = Sangat setuju

Berikut pertanyaan yang diajukan penulis kepada 14 responden untuk selaku calon pelanggan:

1. Aplikasi mudah digunakan

Aplikasi mudah digunakan  
14 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 14 responden menjawab, 9 sangat setuju (SS), 5 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

Hasil pengukuran skala likert, maka:

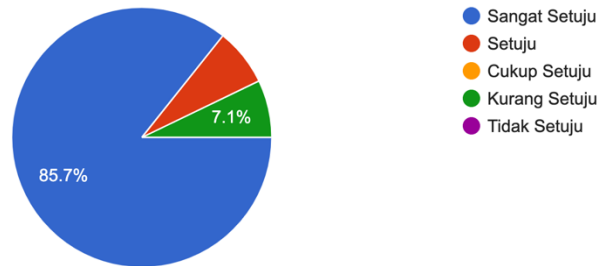
- $SS = 5 \times 9 = 45$
- $S = 4 \times 5 = 20$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor satu adalah 65, maka  $65/70 \times 100\% = 92,85\%$  termasuk kategori sangat setuju.



## 2. Integrasi aplikasi mudah

Tampilan aplikasi menarik  
14 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 14 responden menjawab, 12 sangat setuju (SS), 1 responden menjawab setuju (S), 0 responden menjawab cukup setuju (CS), 1 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

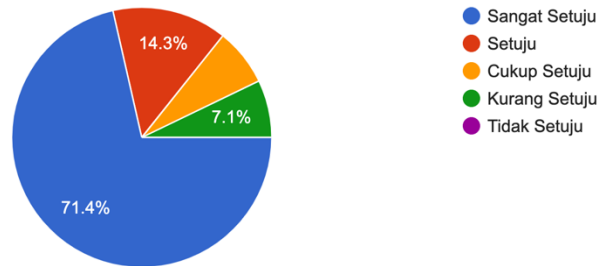
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 12 = 60$
- $S = 4 \times 1 = 4$
- $CS = 3 \times 0 = 0$
- $KS = 2 \times 1 = 2$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor dua adalah 66, maka  $66/70 \times 100\% = 94,28\%$  termasuk kategori sangat setuju.

### 3. Proses mengelola transaksi mudah

Proses transaksi mudah  
14 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 14 responden menjawab, 10 sangat setuju (SS), 2 responden menjawab setuju (S), 1 responden menjawab cukup setuju (CS), 1 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

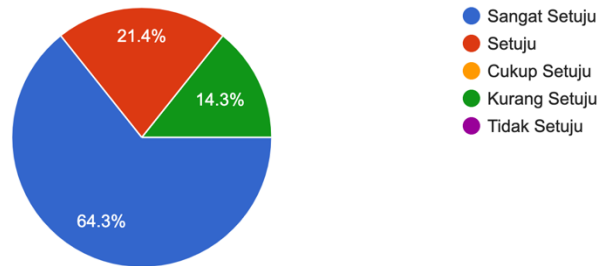
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 10 = 50$
- $S = 4 \times 2 = 8$
- $CS = 3 \times 1 = 3$
- $KS = 2 \times 1 = 2$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor tiga adalah 63, maka  $63/70 \times 100\% = 90\%$  termasuk kategori sangat setuju.

#### 4. Dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan

Opsi pembayaran yang biasa saya gunakan tersedia  
14 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 14 responden menjawab, 9 sangat setuju (SS), 3 responden menjawab setuju (S), 2 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

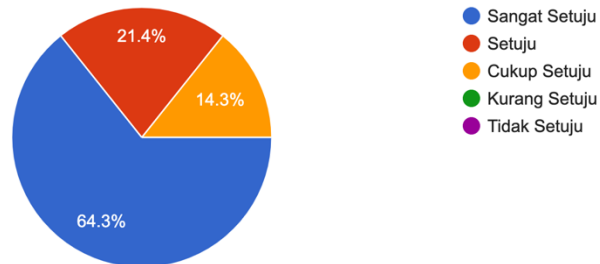
Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 9 = 45$
- $S = 4 \times 3 = 12$
- $CS = 3 \times 2 = 6$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor empat adalah 63, maka  $63/70 \times 100\% = 90\%$  termasuk kategori sangat setuju.

## 5. Sudah memenuhi kebutuhan perusahaan

Aplikasi layak digunakan sebagai media pembayaran online  
14 responses



Berdasarkan hasil kuesioner dari 14 responden menjawab, 9 sangat setuju (SS), 3 responden menjawab setuju (S), 2 responden menjawab cukup setuju (CS), 0 menjawab kurang setuju (KS), dan 0 menjawab tidak setuju (TS).

Hasil pengukuran skala likert, maka:

- $SS = 5 \times 9 = 45$
- $S = 4 \times 3 = 12$
- $CS = 3 \times 2 = 6$
- $KS = 2 \times 0 = 0$
- $TS = 1 \times 0 = 0$

Jumlah skor ideal untuk kuesioner nomor lima adalah 63, maka  $63/70 \times 100\% = 90\%$  termasuk kategori sangat setuju.