

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI

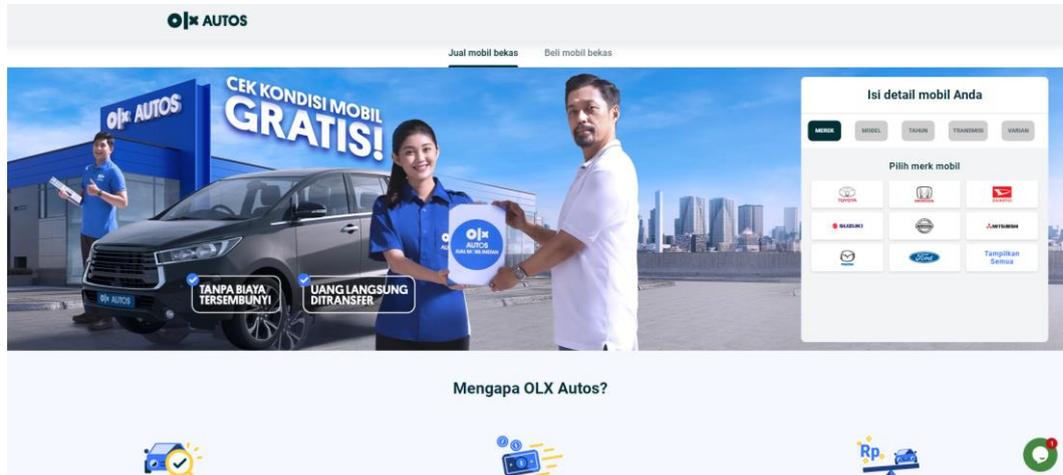
4.1. Gambaran Umum Website OLX AUTOS

Kemunculan OLX Autos di Indonesia tidak terlepas dari PT.Tokobagus OLX Autos adalah bagian dari Tokobagus dan beberapa nama PT yang ada di OLX seperti PT Jual Mobil Gue. Dulu OLX Autos bernama Beli MobilGue yang berfokus pada pengecekan mobil dan jual beli mobil bekas dengan berjalannya waktu beli mobilgue dibeli OLX dan bergabung dengan olx 2000an dengan bergaungnya beli mobilgue maka beli mobilgue berganti nama dengan nama OLX Autos. Dengan diganti nama OLX Autos maka OLX sekarang mempunyai Tempat penjualan mobil bekas dan pembelian mobil bekas beserta pengecekan Mobil bekas di Indonesia ini pengecekan mobil bekas di OLX Autos lebih dari 100 Titik pengecekan untuk menentukan berapa harga jual beli untuk menentukan harga jual dan beli.

OLX Autos ada di Indonesia sangat berperan penting pada dunia otomotif di Indonesia. Karena OLX Autos salah satu website otomotif terbesar, OLX autos kini berkembang dengan banyaknya berita di televisi dan radio, OLX autos juga mulai membuat event-event nasional di berbagai kota mulai dari pameran otomotif di pulau jawa sampe sekarang ada di area luar pulau jawa. Dengan hadirnya OLX Autos kini OLX Autos siap bersaing dengan website Otomotif Lainnya di Indonesia. OLX autos beroffice di Jakarta tepatnya di area Jakarta selatan.

OLX Autos adalah bagian dari OLX Group yang berikut adalah beberapa website yang di bawah OLX GROUP salah satunya OLX Atos, OLX Indonesia, Letgo, Stora dan beberapa perusahaan atau website lain yang ada di luar Indonesia. Awal mula OLX masuk di Indonesia dulu bernama Tokobagus dan berniaga.com pada masanya Tokobagus membeli berniaga.com dan beberapa tahun kemudai Tokobagus di jual dan dibeli oleh OLX GROUP dan berubah nama menjadi OLX Indonesia pada tahun 2014 dengan bergantinya TokoBagus ke OLX maka tokobagus tidak boleh lagi digunakan dengan mengganti domain websitenya dengan nama OLX. OLX kini sudah berkembang menjadi dua bagian yaitu OLX Indonesia yang berfokus pada website Jual barang-barang bekas dengan cara

pembayaran COD dan OLX Autos yang berfokus pada otomotif dengan pembelian Mobil bekas dan penjualan mobil bekas.



Gambar 4.1 Jual Mobil Bekas

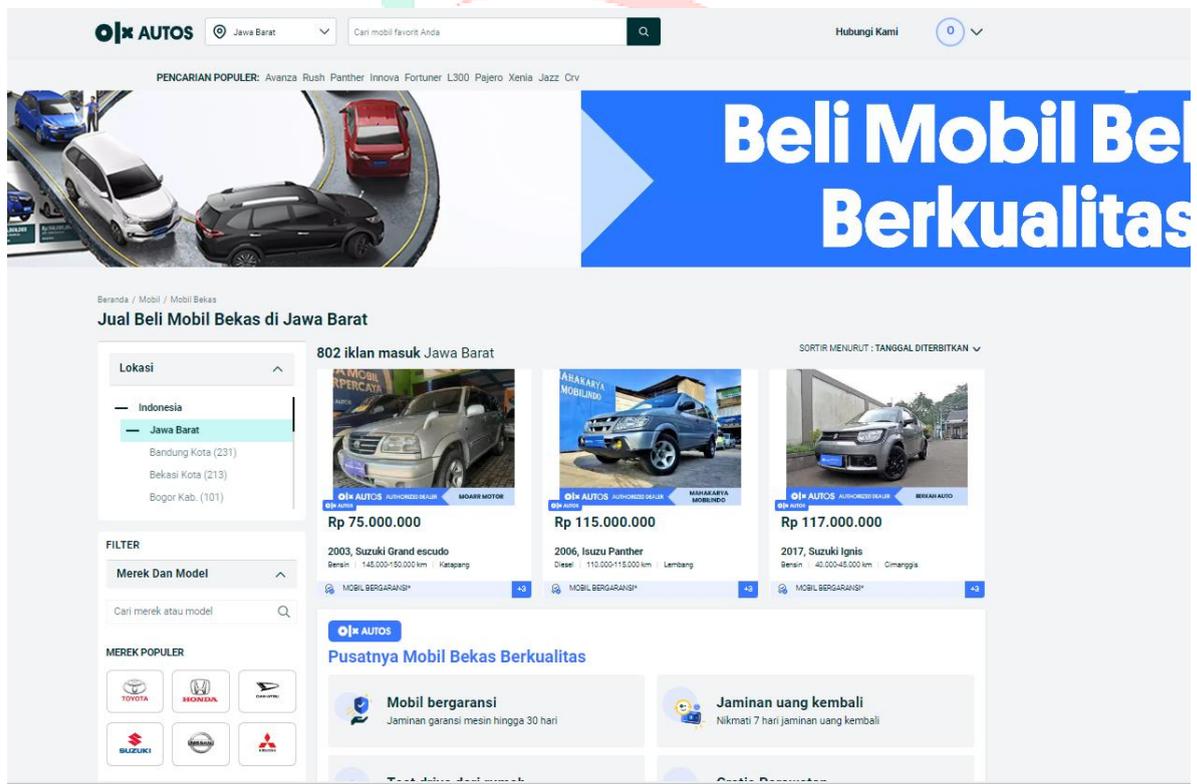


Gambar 4.2 Beli Mobil Bekas

OLX AUTOS saat ini website bisa diakses melalui <https://www.olx.co.id/sell-car> untuk penjualan mobil bekas dan <https://www.olx.co.id/buy-used-car> untuk pembelian mobil dengan fitur-fitur yang berbeda untuk penjualan mobil user bisa memasukkan data mobil yang akan dijual seperti merek,model,tahun,transmisi,varian sedangkan untuk pembelian mobil

user bisa mencari mobil dengan mencari berdasarkan harga mobil, cari mobil berdasarkan tahun, pencarian mobil berdasarkan merek.

Website OLX AUTOS mulai digunakan pada tahun 2021 yang sebelumnya belimobilguy.com. Fungsi dari website OLX AUTOS adalah untuk transaksi penjualan, pembelian dan pengecekan mobil bekas. dan untuk melihat unit mana saja yang dijual user bisa langsung registrasi menggunakan google dan akan masuk langsung ke Halaman mobil yang di jual di OLX AUTOS. Mobil bekas yang ditampilkan adalah mobil bekas dealer rekanan olx dan sudah dicek kurang lebih 300 titik kendaraannya sehingga menghasilkan grade A,B,C untuk menentukan kualitas mobil yang dijual berikut tampilan OLX AUTOS pencarian mobil bekas yang bisa di akses di <https://www.olxautos.co.id/>.



Gambar 4.3 Tampilan pencarian Mobil Bekas



Provided by PT Mobil Laku Indonesia

No. Booking Jowe7JRMQaZLr2W

Tanggal Inspeksi : 11 Sep 2020

No. Polisi	: F1405CR	Warna Eksterior/Interior	: Merah Tua
Merk	: Nissan	Bahan Bakar	: Bensin
Model/Type	: Grand Livina	Odometer	: 39.038 km
Transmisi	: Automatic	Pajak Berlaku Sampai	: 12/2019
Tahun	: 2018	Kepemilikan	: Individual
Isi Silinder	: 1.498 cc	Jumlah Pemilik	: 2
No. Rangka	: MHBG3CG1CJJ056942	Km servis terakhir	: 20.883 km



Interior Eksterior Mesin & Kaki-kaki

A **A** **A**

Skor Keseluruhan

A



Bebas Banjir



Bebas Tabrakan



Baik Sekali:
Kondisi mobil prima seperti baru, ada beberapa minor



Normal:
Mobil menunjukkan cukup banyak perbaikan



Baik:
Kondisi mobil baik dan sudah sedikit perbaikan



Kurang:
Mobil menunjukkan cukup banyak perbaikan besar

Fitur

Keterangan: ● OK ● Perlu diperhatikan ● Tidak tersedia

Standard

Kontrol Dashboard	●	Central lock	●
Power window	●	Side mirror	●
Sistem audio	●	Airbag	●

Catatan:

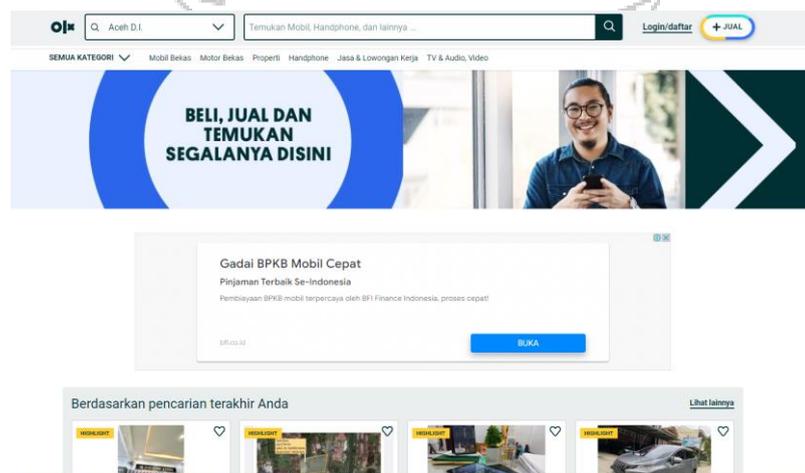
Poin Inspeksi

Keterangan: ● OK ● Perlu diperhatikan ● Tidak tersedia

Interior - Dashboard

Gambar 4.4 Laporan Pengecekan Mobil

OLX AUTOS saat ini dikelola oleh global company yang berpusat di eropa portugal dengan pusat server berada di india website Olx dibagi menjadi beberapa ada OLX AUTOS untuk penjualan dan pembelian mobil dengan dengan iklan yang dipasarkan sudah di cek kualitas mobil nya tidak bekas tabrak dan bekas banjir, sedangkan olx.co.id adalah wbsite OLX AUTOS untuk menjual semua keperluan dari mulai Elektronik,Otomotif, dan keperluan rumah tangga yang sudah aktif sudah lebih dari 15 tahun dengan adanya website OLX AUTOS maka olx lebih fokus kejual dan pembelian mobil. berikut ini adalah website olx indonesia yang dapat di akses untuk semua kategori pencarian <https://www.olx.co.id/>



Gambar 4.4 OLX Indonesia

4.2 Hasil Analisis

Hasil dari analisis pada bab ini di bagi menjadi tiga yaitu hasil kualitas penggunaan menganalisis penggunaan website yang diteliti berdasarkan jawaban responden, kualitas informasi ini menganalisis informasi keakuratan website OLX AUTOS dan kualitas layanan menganalisis apakah website menjaga data pengguna, reputasi, kemudahan, keamanan dan keyakinan informasi yang benar dengan baik. Analisis meliputi data responden dan pengolahan data berdasarkan pertanyaan dari

kuesioner.WabQual index, analisis kesenjangan dan juga perbandingan kualitas website menjadi metode pengelolaan data yang didapat.

4.2.1 Hasil Analisis Kualitas Penggunaan

Hasil dari analisis kualitas pengguna dengan menyebarkan kuesioner dan menganalisis semua jawaban dari responden yang telah mengisi kuesioner, pertanyaan yang dibuat berhubungan dengan kualitas website olx autos yang menghasilkan informasi demografis terhadap kualitas website OLX Autos. Data responden yang berhasil diperoleh dalam rentang 23 November 2022 sd 7 Desember 2022.

Table 4.1 Hasil Terhadap tampilan websit yang menarik

US1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	36.6	36.6	36.6
	2	14	19.7	19.7	56.3
	3	14	19.7	19.7	76.1
	4	11	15.5	15.5	91.5
	5	6	8.5	8.5	100.0
Total		71	100.0	100.0	

Table 4.2 Hasil Terhadap website mudah digunakan

US2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	42.3	42.3	42.3
	2	16	22.5	22.5	64.8
	3	10	14.1	14.1	78.9
	4	9	12.7	12.7	91.5
	5	6	8.5	8.5	100.0
Total		71	100.0	100.0	

Table 4.3 Hasil Terhadap kemudahan memperoleh Informasi

US3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	40.8	40.8	40.8
	2	19	26.8	26.8	67.6
	3	9	12.7	12.7	80.3
	4	9	12.7	12.7	93.0
	5	5	7.0	7.0	100.0
Total		71	100.0	100.0	

Table 4.4 Hasil Terhadap Kualitas Layanan

US4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	27	38.0	38.0	38.0
	2	15	21.1	21.1	59.2
	3	11	15.5	15.5	74.6
	4	11	15.5	15.5	90.1
	5	7	9.9	9.9	100.0
Total		71	100.0	100.0	

Table 4.5 Hasil Terhadap Fungsi dan kapabilitas Kebutuhan

US5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	27	38.0	38.6	38.6
	2	19	26.8	27.1	65.7
	3	10	14.1	14.3	80.0
	4	8	11.3	11.4	91.4
	5	6	8.5	8.6	100.0
Total		70	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		71	100.0		

4.4.2 Hasil Analisis Kualitas Penggunaan

Berdasarkan Indikator Webqual Kualitas Penggunaan website OLX AUTOS 36.6% Responden tampilan OLX AUTOS sangat menarik dan 8.6% tampilan website kurang menarik dari pertanyaan OLX AUTOS mudah digunakan responden 42.3% sangat mudah digunakan dan 8.5% sangat susah di gunakan pertanyaan berikutnya OLX AUTOS mudah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan jawaban dari responden 40.8% sangat mudah dan 5.7% sangat susah sedangkan website OLX AUTOS mempunyai informasi kualitas layar monitor jelas 38% sangat setuju dan 9.9% tidak setuju untuk kualitas layar monitor OLX dan terakhir Website OLX AUTOS memberikan semua fungsi dan kapabilitas sesuai kebutuhan 38.6% sangat setuju dan 8.6% sangat tidak setuju dari semua pertanyaan hampir semua menyatakan bagus dari segi kualitas OLX AUTOS.

Table 4.6 Hasil Terhadap Informasi Yang Akurat

IQ1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	33.8	33.8	33.8
	2	22	31.0	31.0	64.8
	3	13	18.3	18.3	83.1
	4	7	9.9	9.9	93.0
	5	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.7 Hasil Terhadap Informasi yang dapat Dipercaya

IQ2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	36.6	37.1	37.1
	2	17	23.9	24.3	61.4
	3	12	16.9	17.1	78.6
	4	10	14.1	14.3	92.9
	5	5	7.0	7.1	100.0
	Total	70	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
	Total	71	100.0		

Table 4.8 Hasil Terhadap Informasi yang Tepat

IQ3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	40.8	40.8	40.8
	2	19	26.8	26.8	67.6
	3	8	11.3	11.3	78.9
	4	8	11.3	11.3	90.1
	5	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.9 Hasil Terhadap Informasi yang Mudah Dimengerti

IQ4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	31	43.7	43.7	43.7
	2	15	21.1	21.1	64.8
	3	9	12.7	12.7	77.5
	4	10	14.1	14.1	91.5
	5	6	8.5	8.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.10 Hasil Terhadap Informasi yang Detail

IQ5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	33.8	33.8	33.8
	2	17	23.9	23.9	57.7
	3	18	25.4	25.4	83.1
	4	7	9.9	9.9	93.0
	5	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

4.2.3 Hasil Analisis Kualitas Informasi

Website OLX AUTOS berdasarkan kualitas informasi dengan pertanyaan apakah website OLX AUTOS memberikan informasi yang akurat saat penjualan dan pembelian mobil dengan responden sangat setuju 33.8% sedangkan 7% Tidak setuju, website OLX AUTOS memberikan informasi yang dapat dipercaya dan up to date saat penjualan dan pembelian mobil 37.1% sangat setuju dan 7.1% tidak setuju, website OLX AUTOS menyediakan informasi yang tepat saat penjualan dan pembelian mobil 40.8% sangat setuju dan 9.9% tidak setuju, Website OLX AUTOS memberikan informasi yang mudah dimengerti responden yang memilih 43.7% sangat setuju dan 8.5% tidak setuju, Website OLX AUTOS memberikan informasi dengan tingkat detail yang lengkap 33.8% sangat

setuju dan 7% tidak setuju dari hasil di atas kualitas informasi OLX AUTOS sangat bagus.

Table 4.11 Hasil Terhadap Informasi Pribadi

SIQ1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	27	38.0	38.0	38.0
	2	16	22.5	22.5	60.6
	3	13	18.3	18.3	78.9
	4	9	12.7	12.7	91.5
	5	6	8.5	8.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.12 Hasil Terhadap Reputasi OLX AUTOS

SIQ2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	42.3	42.3	42.3
	2	15	21.1	21.1	63.4
	3	7	9.9	9.9	73.2
	4	14	19.7	19.7	93.0
	5	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.13 Hasil Terhadap Komunikasi dalam Penjualan Mobil

SIQ3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	42.3	42.3	42.3
	2	14	19.7	19.7	62.0
	3	6	8.5	8.5	70.4
	4	12	16.9	16.9	87.3
	5	9	12.7	12.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.14 Hasil Terhadap Kenyamanan Pengguna pada saat Login

SIQ4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	42.3	42.3	42.3
	2	13	18.3	18.3	60.6
	3	14	19.7	19.7	80.3
	4	9	12.7	12.7	93.0
	5	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Table 4.15 Hasil Terhadap Informasi Bernilai Benar

		SIQ5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	35.2	35.7	35.7
	2	19	26.8	27.1	62.9
	3	9	12.7	12.9	75.7
	4	12	16.9	17.1	92.9
	5	5	7.0	7.1	100.0
	Total	70	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		71	100.0		

4.2.4 Hasil Analisis Kualitas Layanan

Berdasarkan dari sisi kualitas informasi kuesioner menjawab dari pertanyaan Website OLX AUTOS menjaga informasi pribadi User sebanyak 38% sangat setuju dan 8.5% sangat tidak setuju sedangkan dari pertanyaan Website OLX AUTOS memiliki reputasi yang baik sebanyak 42.3% sangat setuju dan 7% tidak setuju dari sini OLX AUTOS sangat menjaga reputasi yang baik dan sangat menjaga informasi pribadi, Website OLX AUTOS memberikan rasa aman bagi pengguna saat Login dan memakai website 42.3% sangat setuju dan 7% tidak setuju dan bagian terakhir Website OLX AUTOS memberikan keyakinan bagi pengguna bahwa informasi bernilai benar dalam pencarian mobil 35.7% sangat setuju dan 7.1% tidak setuju.

Hasil kuesioner memperlihatkan rekapitulasi dari 71 jawaban responden untuk parameter kualitas OLX AUTOS

Table 4.16 UJI CORRELATIONS

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=US1 US2 US3 US4 US5 IQ1 IQ2 IQ3 IQ4 IQ5 SIQ1 SIQ2 SIQ3 SIQ4 SIQ5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

 **Correlations**

[DataSet1]

[DataSet1]

		Correlations														
		US1	US2	US3	US4	US5	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5
US1	Pearson Correlation	1	.929**	.903**	.867**	.845**	.846**	.847**	.867**	.876**	.838**	.898**	.865**	.809**	.826**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
US2	Pearson Correlation	.929**	1	.948**	.873**	.873**	.848**	.869**	.906**	.922**	.830**	.898**	.885**	.807**	.859**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
US3	Pearson Correlation	.903**	.948**	1	.918**	.916**	.872**	.884**	.916**	.925**	.882**	.892**	.912**	.864**	.917**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
US4	Pearson Correlation	.867**	.873**	.918**	1	.917**	.857**	.829**	.836**	.859**	.849**	.828**	.842**	.905**	.897**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
US5	Pearson Correlation	.845**	.873**	.916**	.917**	1	.862**	.880**	.849**	.875**	.895**	.863**	.836**	.885**	.924**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70	70
IQ1	Pearson Correlation	.846**	.848**	.872**	.857**	.862**	1	.862**	.825**	.878**	.866**	.829**	.837**	.847**	.856**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
IQ2	Pearson Correlation	.847**	.869**	.884**	.829**	.880**	.862**	1	.868**	.885**	.849**	.863**	.837**	.836**	.871**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	69	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
IQ3	Pearson Correlation	.867**	.906**	.916**	.836**	.849**	.825**	.868**	1	.915**	.807**	.883**	.886**	.787**	.820**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
IQ4	Pearson Correlation	.876**	.922**	.925**	.859**	.875**	.878**	.885**	.915**	1	.860**	.892**	.887**	.844**	.861**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
IQ5	Pearson Correlation	.838**	.830**	.882**	.849**	.895**	.866**	.849**	.807**	.860**	1	.885**	.842**	.855**	.899**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
SIQ1	Pearson Correlation	.898**	.898**	.892**	.828**	.863**	.829**	.863**	.883**	.892**	.885**	1	.883**	.823**	.850**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
SIQ2	Pearson Correlation	.865**	.885**	.912**	.842**	.836**	.837**	.837**	.886**	.887**	.842**	.883**	1	.834**	.855**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
SIQ3	Pearson Correlation	.809**	.807**	.864**	.905**	.885**	.847**	.836**	.787**	.844**	.855**	.823**	.834**	1	.910**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
SIQ4	Pearson Correlation	.826**	.859**	.917**	.897**	.924**	.856**	.871**	.820**	.861**	.899**	.850**	.855**	.910**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	71
SIQ5	Pearson Correlation	.855**	.871**	.916**	.888**	.902**	.878**	.851**	.848**	.866**	.891**	.842**	.857**	.887**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	69	70	69	70	70	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dalam correlations ini menjelaskan Jumlah berapa banyak kuesioner yang menjawab dalam setiap pertanyaan sehingga pembaca mengetahui

berapa banyak orang yang mengisi setiap pertanyaan usability (US), information quality (IQ), dan service interaction quality (SIQ).

Table 4.17 Statistics

		Statistics														
		US1	US2	US3	US4	US5	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	SIQ1	SIQ2	SIQ3	SIQ4	SIQ5
N	Valid	71	71	71	71	70	71	70	71	71	71	71	71	71	71	70
	Missing	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Table 4.18 Uji Reliability

➔ **Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	95.8
	Excluded ^a	3	4.2
	Total	71	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.990	15

Dalam case processing summary menunjukkan total kasus yang di ujikan banyak kasus yang Valid Lebih dari 50%, Dengan Nilai Excluded 3 atau 4.2% dalam Reliability Statistics menunjukkan hasil analisis dari uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha = 0,990 dari 15 Item Variable. Nilai Reliabilitas 0,990 adalah nilai moderat karena tidak kurang dari 0,6 sehingga kuesioner ini di katakana konsisten atau Relible.

Table 4.19 Statistics Kualitas Informasi
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
US1	5	26	30	27.80	1.643
US2	5	14	19	16.60	2.302
US3	5	9	14	10.80	1.924
US4	5	8	11	9.60	1.342
US5	5	5	7	6.00	.707
Valid N (listwise)	5				

Table 4.20 Statistics Kualitas Penggunaan
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IQ1	5	24	31	26.80	3.114
IQ2	5	15	22	18.00	2.646
IQ3	5	8	18	12.00	3.937
IQ4	5	7	10	8.40	1.517
IQ5	5	5	7	5.60	.894
Valid N (listwise)	5				

Table 4.21 Statistics Kualitas Layanan
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SIQ1	5	25	30	28.40	2.302
SIQ2	5	13	19	15.40	2.302
SIQ3	5	6	14	9.80	3.564
SIQ4	5	9	14	11.20	2.168
SIQ5	5	5	9	6.00	1.732
Valid N (listwise)	5				

Nilai standard deviation merupakan suatu nilai yang digunakan dalam menentukan persebaran data pada suatu sampel dan melihat seberapa dekat data-data tersebut dengan nilai mean jika Nilai standar deviasi sebesar 1,643 dan mean sebesar 2,780 artinya data kurang memuaskan karena nilai standar deviasi lebih kecil dari pada mean.