

Lampiran 1

Tabel 4.3 Data Uji Instrumen

T1	T2	T3	T4	T5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	S12	S13	S14	S15	S16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	E23	E24	E25	E26	TOTAL
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	84
3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	74
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	81
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	70
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	101
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	83
3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95
3	2	2	2	3	1	3	3	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	3	2	1	4	4	2	3	75
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	98
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	83
2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	72
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	98
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	2	77
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	84
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	84

3	2	2	1	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	2	1	2	74	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	80	
3	2	2	2	1	2	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	78	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	82	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	81
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	99
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	94
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	84	
4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	78	
4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	2	4	2	84	
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	89	
3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	81	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	91	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	96	
3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	81	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	81	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	99	
4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	77	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	81	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	82	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	100	
3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	85	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	96	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	85	
3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	81	

3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	84
2	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	1	83
3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	81
3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	79
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	80
2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	75
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	83



Lampiran II

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS

Correlations

	T1	T2	T3	T4	T5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	S12	S13	S14	S15	S16	A17	A18	A19	Valid/tidak valid	
T1 Pearson Correlation	1	.24	.39	.19	.01	.27	.16	.16	.18	.27	.13	.19	.16	.28	.28	.07	-	-	.352*	VALID	
T1 Sig. (2-tailed)		.08	.00	.16	.92	.04	.23	.23	.19	.04	.35	.17	.24	.03	.03	.59	.45	.56	.010		
T1 N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
T2 Pearson Correlation	.24	1	.62	.18	.17	.36	.32	.32	.44	.25	.33	.60	.15	.27	.27	.17	.06	-	.332*	VALID	
T2 Sig. (2-tailed)	.08		.00	.19	.20	.00	.01	.01	.00	.06	.01	.00	.27	.04	.04	.22	.65	.58	.015		
T2 N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
T3 Pearson Correlation	.39	.62	1	.37	.18	.48	.40	.40	.57	.49	.41	.51	.48	.48	.48	.31	.07	.06	.461*	VALID	
T3 Sig. (2-tailed)	.00	.00		.00	.19	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.02	.60	.64	.001		
T3 N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	



	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
R8	Pearson Correlation	.166	.324*	.409**	.059	-.186	.289*	1.000*	1	.334*	.482**	.430**	.501**	.317*	.283*	.356**	.128	-.131	-.475*		VALID
	Sig. (2-tailed)	.234	.018	.002	.676	.183	.036	.000		.015	.000	.001	.000	.021	.040	.009	.359	.349	.000		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
R9	Pearson Correlation	.182	.443**	.571**	.225	.287*	.336*	.334*	1	.490**	.495**	.475**	.526**	.458**	.458**	.031	.200	.075	-.463*		VALID
	Sig. (2-tailed)	.191	.001	.000	.105	.037	.014	.015		.000	.000	.000	.000	.001	.001	.828	.151	.596	.000		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
R10	Pearson Correlation	.274*	.259	.498**	.119	-.035	.225	.482**	.482**	1	.630**	.524**	.505**	.391**	.391**	.074	.218	-.016	-.582*		VALID
	Sig. (2-tailed)	.047	.062	.000	.397	.803	.105	.000	.000		.000	.000	.000	.004	.004	.596	.116	.911	.000		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
R11	Pearson Correlation	.130	.336*	.414**	.141	.085	.508**	.430**	.430**	1	.630**	.717**	.260	.167	.167	.374**	.128	-.055	-.232		VALID
	Sig. (2-tailed)	.354	.014	.002	.313	.547	.000	.000	.000		.000	.000	.060	.231	.231	.006	.360	.698	.094		



	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53		
S16	Pearson Correlation	.075	.170	.310*	.097	-.058	.338*	.356**	.356**	.031	.074	.374**	.280*	.058	.242	.242	1	-.068	-.063	-.048	VALID	
	Sig. (2-tailed)	.594	.223	.024	.491	.681	.013	.009	.009	.828	.596	.006	.042	.678	.081	.081		.631	.653	.733		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A17	Pearson Correlation	-.105	.063	.072	-.254	-.089	-.072	.128	.128	.200	.218	.128	.174	.375**	.342*	.342*	-.068	1	.075	.309*	VALID	
	Sig. (2-tailed)	.453	.652	.606	.067	.525	.608	.359	.359	.151	.116	.360	.213	.006	.012	.012	.631		.596	.024		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A18	Pearson Correlation	-.082	-.077	.065	.143	-.153	-.096	.131	.131	.075	-.016	-.055	.179	.126	.053	.053	-.063	.075	1	.091	VALID	
	Sig. (2-tailed)	.561	.583	.642	.307	.275	.493	.349	.349	.596	.911	.698	.200	.369	.708	.708	.653	.596		.517		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A19	Pearson Correlation	.352**	.332*	.461**	.350*	-.170	.180	.475**	.475**	.463**	.582**	.232**	.410**	.423**	.403**	.403**	-.048	.309*	.091	1	VALID	
	Sig. (2-tailed)	.010	.015	.001	.010	.225	.197	.000	.000	.000	.000	.004	.002	.002	.003	.003	.733	.024	.517			



	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A20	Pearson	-	-	-	.40	-	.05	.02	.02	-	-	-	-	-	-	.16	-	.32			VALID
	Correlati	.00	.23	.09	.6**	.30	.05	.02	.02	.06	.10	.09	.29	.19	.15	.15	.16	.06	.32	.010	
	on	9	7	1	6**	1*	0	9	9	9	9	6	0*	3	1	1	1	9	7*		
	Sig. (2-	.94	.08	.51	.00	.02	.72	.83	.83	.62	.43	.49	.03	.16	.28	.28	.25	.62	.01	.942	
	tailed)	8	7	6	3	9	4	9	9	4	7	5	5	7	0	0	0	4	7		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A21	Pearson	.30	.47	.46	.33	-	.37	.25	.25	.36	.29	.42	.50	.15	.32	.32	.25	-	-	.372*	VALID
	Correlati	.8*	.9**	.0**	.4*	.11	.37	.25	.25	.36	.29	.42	.50	.15	.32	.32	.25	.00	.05	.372*	
	on	8*	9**	0**	4*	.11	.37	.25	.25	.36	.29	.42	.50	.15	.32	.32	.25	.00	.05	.372*	
	Sig. (2-	.02	.00	.00	.01	.42	.00	.06	.06	.00	.03	.00	.00	.28	.01	.01	.06	.96	.68	.006	
	tailed)	5	0	1	4	5	6	5	5	7	4	2	0	5	6	6	1	7	8	.006	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
A22	Pearson	.39	.42	.35	.09	.04	.57	.20	.20	.27	.12	.32	.44	.19	.34	.34	.36	.12	-		VALID
	Correlati	.39	.42	.35	.09	.04	.57	.20	.20	.27	.12	.32	.44	.19	.34	.34	.36	.12	.06	.235	
	on	.2**	.0**	.6**	.7	.1	.2**	.5	.5	.6*	.4	.6*	.6**	.7	.9*	.9*	.9**	.9	.06	.235	
	Sig. (2-	.00	.00	.00	.49	.77	.00	.14	.14	.04	.37	.01	.00	.15	.01	.01	.00	.35	.65	.091	
	tailed)	4	2	9	1	1	0	1	1	6	5	7	1	8	0	0	7	9	3	.091	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
E23	Pearson	-	-	-	-	.05	.02	-	-	.02	-	.06	-	-	-	-	.18	.42	-		VALID
	Correlati	.11	.10	.13	.08	.05	.02	.23	.23	.02	.06	.07	.09	.08	.08	.18	.18	.42	-		
	on	.5	.8	.4	.7	.1	.5	.5	.5	.6	.6	.9	.1	.2	.2	.1	.3	.6**	.011		
	Sig. (2-	.41	.44	.33	.53	.71	.86	.09	.09	.86	.96	.63	.57	.51	.55	.55	.19	.18	.00	.935	
	tailed)	3	0	9	6	6	0	0	0	0	6	7	6	8	9	9	4	9	1	.935	

	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
E24	Pearson Correlation	.37 5**	.21 2	.28 8*	.43 5**	- .14 1	.10 0	.37 8**	.37 8**	.22 0	.32 8*	.12 0	.28 0*	.11 3	.21 6	.21 6	.09 1	.03 4	.18 7	.485* *	VALID
	Sig. (2- tailed)	.00 6	.12 8	.03 7	.00 1	.31 3	.47 8	.00 5	.00 5	.11 4	.01 7	.39 1	.04 3	.42 1	.12 1	.12 1	.51 7	.80 8	.17 9	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
E25	Pearson Correlation	.44 1**	.46 6**	.53 1**	.45 4**	- .11 3	.40 6**	.41 6**	.41 6**	.39 3**	.20 7	.22 2	.44 7**	.26 6	.17 2	.17 2	.17 9	.05 1	- .02 8	.625* *	VALID
	Sig. (2- tailed)	.00 1	.00 0	.00 0	.00 1	.42 2	.00 3	.00 2	.00 2	.00 4	.13 7	.11 0	.00 1	.05 4	.21 7	.21 7	.20 0	.71 8	.84 1	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
E26	Pearson Correlation	.28 0*	.17 4	.24 7	.42 8**	- .19 0	.22 9	.28 7*	.28 7*	.14 6	.36 9**	.21 6	.23 7	.09 1	.19 0	.19 0	.23 8	.10 2	.10 8	.400* *	VALID
	Sig. (2- tailed)	.04 3	.21 3	.07 5	.00 1	.17 3	.09 8	.03 7	.03 7	.29 7	.00 6	.12 0	.08 7	.51 7	.17 3	.17 3	.08 7	.46 9	.44 2	.003	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
VA R00 001	Pearson Correlation	.45 2**	.57 5**	.76 5**	.38 4**	.03 6	.59 7**	.63 9**	.63 9**	.66 8**	.64 4**	.60 9**	.67 9**	.51 7**	.57 1**	.57 1**	.38 9**	.25 3	.07 4	.692* *	VALID

Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.79	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.06	.59	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53



Lampiran III

Tabel 4.10  
HoQ

No	Functional Requirement	Customer Requirement								
		Bukti fisik / tampilan aplikasi i.saku	Kehandalan dari aplikasi i.saku	Daya tanggap dan ketersediaan informasi	Jaminan keamanan data dan materi	Perhatian dari customer service	Target Hasil	Nilai rata-rata persepsi	Nilai rata-rata harapan	Nilai GAP
1	Aplikasi i.saku memiliki tampilan	*					4	3,3	4,0	-1,5

	warna yang tidak mencolok								
2	Aplikasi i.saku memiliki tatanan menu yang pas	●				4	3,3	4,0	-1,0
3	Menu di aplikasi i.saku lengkap	●				4	3,8	4,0	-1,3
4	Tampilan aplikasi i.saku rapi	●				4	4,0	4,0	-1,5

5	Aplikasi i.saku menunjukkan isi saldo yang sesuai						4	2,7	4,0	-1,8
6	Aplikasi i.saku bisa diakses dengan cepat						4	3,1	4,0	-1,4
7	Aplikasi i.saku bisa dibuka meski sinyal sedikit						4	2,9	4,0	-1,5

8	Login ke aplikasi i.saku tidak membutuhkan waktu yang lama	●					4	4,0	4,0	-1,3
9	Perpindahan dari satu menu ke menu yang lain cepat tanpa terhambat	○					4	3,5	4,0	-0,7

10	Semua menu bisa dibuka dengan baik		●			4	4,0	4,0	-0,9
11	Semua menu bisa digunakan sesuai fungsinya		○			4	3,8	4,0	-0,6
12	Informasi didalam aplikasi i.saku jelas		○			4	3,0	4,0	-0,7
13	Ada pusat bantuan		●			4	2,6	4,0	-0,9



	didalam aplikasi i.saku								
14	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat ramah			○		4	3,9	4,0	-0,8
15	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat cepat			●		4	3,7	4,0	-1,1

16	Pusat bantuan didalam aplikasi i.saku bisa diakses kapan saja			●		4	3,3	4,0	-1,2
17	Informasi promo didalam aplikasi i.saku akurat			○		4	4,0	4,0	-0,7
18	Pembayaran dengan saldo i.saku sesuai dengan bukti	*		●		4	3,6	4,0	-0,9

	transaksi di indomaret								
19	Pembayaran dengan saldo i.saku memiliki riwayat transaksi				○	4	3,4	4,0	-0,8
20	Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih mudah				○	4	2,9	4,0	-0,7

21	Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih aman					4	3,9	4,0	-1,5
22	Pembayaran menggunakan i.saku bisa dilakukan di gerai indomaret dimana saja					4	4,0	4,0	-1,4
23	Notifikasi dari aplikasi					4	3,4	4,0	-0,9

	i.saku selalu terbaru								
24	Penanganan error pembayaran dengan i.saku teratasi dengan cepat dan tepat				○	4	3,0	4,0	-0,8
25	Pengguna i.saku selalu ditawari promo-promo yang menarik				●	4	3,6	4,0	-1,1



Lampiran IV

Tabel 3.10 HoQ

No	Fungsional Requirement	Customer Requirement							
		Bukti fisik / tampilan aplikasi i.saku	Kehandalan dari aplikasi i.saku	Daya tanggap dan ketersediaan informasi	Jaminan keamanan data dan materi	Perhatian dari customer service	Target Hasil	Nilai rata-rata kuesioner	Nilai GAP
1	Aplikasi i.saku memiliki tampilan warna yang tidak mencolok	●					4	3,2	0,8
2	Aplikasi i.saku memiliki tatanan menu yang pas	●					4	3,3	0,7
3	Menu di aplikasi i.saku lengkap	▽					4	2,9	1,1
4	Tampilan aplikasi i.saku rapi	▽					4	2,1	1,9

5	Aplikasi i.saku menunjukkan isi saldo yang sesuai	▽				4	2,3	1,7
6	Aplikasi i.saku bisa diakses dengan cepat		▽			4	2,5	1,5
7	Aplikasi i.saku bisa dibuka meski sinyal sedikit		▽			4	2	2
8	Login ke aplikasi i.saku tidak membutuhkan waktu yang lama		●			4	3,6	0,4
9	Perpindahan dari satu menu ke menu yang lain cepat tanpa terhambat		●			4	3,4	0,6
10	Semua menu bisa dibuka dengan baik		▽			4	2,6	1,4
11	Semua menu bisa digunakan sesuai fungsinya		●			4	3,6	0,4
12	Informasi didalam aplikasi i.saku jelas			●		4	3,4	0,6
13	Ada pusat bantuan didalam aplikasi i.saku			●		4	4	0



14	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat ramah			○			4	3	1
15	Tanggapan dari pusat bantuan didalam aplikasi i.saku sangat cepat			○			4	3	1
16	Pusat bantuan didalam aplikasi i.saku bisa diakses kapan saja			▽			4	2,1	1,9
17	Informasi promo didalam aplikasi i.saku akurat			●			4	3,7	0,3
18	Pembayaran dengan saldo i.saku sesuai dengan bukti transaksi di indomaret			●			4	3,6	0,4
19	Pembayaran dengan saldo i.saku memiliki riwayat transaksi			●			4	3,8	0,2
20	Pembayaran dengan aplikasi			●			4	3,4	0,6

	i.saku menjadi lebih mudah								
21	Pembayaran dengan aplikasi i.saku menjadi lebih aman				●		4	3,2	0,8
22	Pembayaran dengan i.saku bisa dilakukan di gerai indomaret dimana saja				●		4	3,8	0,2
23	Notifikasi dari aplikasi i.saku selalu terbaru				▽		4	2,4	1,6
24	Penanganan error pembayaran dengan i.saku teratasi dengan cepat dan tepat				○		4	2,1	1,9
25	Pengguna i.saku selalu ditawari promo-promo yang menarik				○		4	2,5	1,5
26	Pengguna i.saku tidak pernah mengalami gangguan iklan				●		4	3,4	0,6