

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 100 responden yang digunakan untuk menguraikan sejauh mana kualitas *website* mempengaruhi kepuasan pengguna. Karakteristik responden bertujuan menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan pemaparan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner dari responden pengguna *website* Hotel 88 yang pernah, sedang ataupun akan menginap di Hotel 88, maka dapat diketahui karakteristik responden. Dalam penelitian sampel, karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	68	68 %
Perempuan	32	32 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Keterangan : Rumus Perhitungan Persentase = (Frekuensi/Jumlah Sampel) x

100%

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 di atas, maka jumlah responden laki-laki (68%) lebih banyak daripada responden perempuan yang hanya sebesar 32%.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 Persentase Usia Responden

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	14	14 %
20-30 tahun	40	40 %
31-40 tahun	37	37%
41-50 tahun	9	9 %
> 50 tahun	0	0 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Keterangan : Rumus Perhitungan Persentase = $(\text{Frekuensi}/\text{Jumlah Sampel}) \times 100\%$

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 20-30 tahun sebanyak 40 orang atau 40 %. Diikuti responden dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 37 orang atau 37 %, sedangkan responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 14 orang atau 14 %. Responden paling sedikit adalah berusia antara 41-50 tahun, yaitu sebanyak 9 orang atau 9 %.

2. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.3 Persentase Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
PNS	17	17 %
Karyawan Swasta	48	48 %
Pelajar/ Mahasiswa	27	27 %
Ibu Rumah Tangga	6	6 %
Lain-lain	2	2 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Keterangan : Rumus Perhitungan Persentase = (Frekuensi/Jumlah Sampel) x 100%

Berdasarkan jenis pekerjaan yang dimiliki para responden, yang paling dominan adalah karyawan swasta dengan jumlah 48 orang atau 48 %, diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 27 orang atau 27 %. Responden dengan pekerjaan sebagai PNS ada 17 %, sedangkan responden ibu rumah tangga sebanyak 6 %. Responden paling sedikit berprofesi lain-lain yaitu sebanyak 2 orang atau 2 %.

4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Penggunaan (X_1)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas penggunaan diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden untuk Pernyataan Kualitas Penggunaan

NO	Pertanyaan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Hotel 88.		12	70	17	1	3,07	0,57
			(12%)	(70%)	(17%)	(1%)		
2	Penggunaan/interaksi dengan <i>website</i> Hotel 88 sangat mudah dimengerti dan tidak membingungkan.		5	70	25		3,20	0,512
			(5%)	(70%)	(25%)			
3	Saya mudah menemukan link-link yang diinginkan (mudah bernavigasi) melalui <i>website</i> Hotel 88.		12	71	17		3,05	0,539
			(12%)	(71%)	(17%)			
4	<i>Website</i> Hotel 88 mudah digunakan.		12	66	22		3,10	0,577
			(12%)	(66%)	(22%)			
5	<i>Website</i> Hotel 88 memiliki tampilan yang menarik.	1	9	58	32		3,21	0,640
		(1%)	(9%)	(58%)	(32%)			
6	Desain <i>website</i> Hotel 88 sudah sesuai dengan desain sistem berbasis web.		16	49	35		3,19	0,692
			(16%)	(49%)	(35%)			

NO	Pertanyaan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
7	Website Hotel 88 memiliki kompetensi yang baik.	1	10	67	22		3,10	0,595
		(1%)	(10%)	(67%)	(22%)			
8	Website Hotel 88 dapat memberikan pengaruh /pengalaman positif bagi saya.		12	63	25		3,13	0,597
			(12%)	(63%)	(25%)			
	Rata-rata						3,13	0,591

Sumber: Hasil Hitung Penyebaran Kuesioner

Keterangan : Std.Dev:Stándar Deviasi. Rumus Perhitungan Mean = $\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$.

Standar Deviasi = $S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa kualitas informasi *website* Hotel 88 berada pada skor “3” sebesar 64% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 24% (total 88%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna *website* Hotel 88 menyetujui pernyataan pada kuesioner dan mengindikasikan *website* cenderung memiliki kualitas penggunaan yang baik.

4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X₂)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas informasi, maka diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden untuk Pernyataan Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Website Hotel 88 menyajikan informasi yang akurat.		5 (5%)	73 (73%)	22 (22%)		3,17	0,493
2	Informasi yang disajikan website Hotel 88 dapat dipercaya.		16 (16%)	56 (56%)	28 (28%)		3,12	0,656
3	Website Hotel 88 sangat menjaga informasi pribadi saya.	1 (1%)	25 (25%)	49 (49%)	24 (24%)	1 (1%)	2,99	0,759
4	Informasi yang disajikan website Hotel 88 relevan dengan apa yang saya butuhkan.		8 (8%)	64 (64%)	28 (28%)		3,20	0,569
5	Informasi yang disediakan website Hotel 88 mudah untuk dipahami.		12 (12%)	57 (57%)	31 (31%)		3,19	0,631
6	Informasi yang disajikan website Hotel 88 sangat detail pada level yang tepat.		17 (17%)	59 (59%)	24 (24%)		3,07	0,640
7	Informasi yang disajikan website Hotel 88 dalam format yang sesuai.		18 (18%)	64 (64%)	18 (18%)		3,00	0,603
	Rata-rata						3,11	0,622

Sumber: Hasil Hitung Penyebaran Kuesioner

Keterangan : Std.Dev:Stándar Deviasi. Rumus Perhitungan Mean = $\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$.

$$\text{Standar Deviasi} = S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa kualitas informasi *website* Hotel 88 berada pada skor “3” sebesar 60% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 25% (total 85%), dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat

kecenderungan pengguna *website* Hotel 88 menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti *website* cenderung memiliki kualitas informasi yang baik.

4.1.4 Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (X3)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas informasi diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden untuk Pernyataan Kualitas Interaksi

No	Pertanyaan	Skor jawaban					Mean	Std.Dev
		1	2	3	4	5		
1	<i>Website</i> Hotel 88 memiliki reputasi yang bagus.	1 (1%)	8 (8%)	77 (77%)	14 (14%)		3,04	0,511
2	Saya merasa aman jika melakukan transaksi/ interaksi melalui <i>website</i> Hotel 88.	1 (1%)	29 (29%)	57 (57%)	13 (13%)		2,82	0,657
3	<i>Website</i> Hotel 88 sangat menjaga informasi pribadi saya.	1 (1%)	29 (29%)	56 (56%)	14 (14%)		2,83	0,667
4	<i>Website</i> Hotel 88 memberikan ruang untuk personalisasi.	2 (2%)	10 (10%)	50 (50%)	38 (38%)		3,24	0,712
5	<i>Website</i> Hotel 88 memberikan ruang untuk komunitas.	2 (2%)	12 (12%)	54 (54%)	32 (32%)		3,16	0,707
6	<i>Website</i> Hotel 88 memberikan kemudahan pada saya untuk berkomunikasi dengan organisasi.	2 (2%)	13 (13%)	43 (43%)	42 (42%)		3,25	0,757
7	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam <i>website</i> Hotel 88 berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan yang dijanjikan.		12 (12%)	65 (65%)	23 (23%)		3,11	0,584
	Rata-rata						3,06	0,656

Sumber: Hasil Hitung Penyebaran Kuesioner

Keterangan : Std.Dev:Stándar Deviasi. Rumus Perhitungan Mean = $\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$.

$$\text{Standar Deviasi} = S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kualitas interaksi *website* Hotel 88 berada pada skor “3” sebesar 57% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 25% (total 82%). Dengan demikian bisa dikatakan terdapat kecenderungan pengguna *website* Hotel 88 menyetujui pernyataan pada kuesioner, yang berarti *website* cenderung memiliki kualitas interaksi yang cukup baik.

4.1.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas informasi diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden untuk Pernyataan Kepuasan Pengguna (Y)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Saya senang berlama-lama membuka <i>Website</i> Hotel 88		6 (6%)	72 (72%)	21 (21%)	1 (1%)	3,17	0,533
2	Saya akan mengunjungi <i>Website</i> Hotel 88 kembali	1 (1%)	6 (6%)	66 (66%)	27 (27%)		3,19	0,581
3	Saya akan selalu melakukan pemesanan kamar melalui <i>Website</i> Hotel 88		7 (7%)	65 (65%)	27 (27%)	1 (1%)	3,22	0,579
	Rata-rata						3,19	0,564

Sumber: Hasil Hitung Penyebaran Kuesioner (Lampiran 2)

Keterangan : Std.Dev:Stándar Deviasi. Rumus Perhitungan Mean = $\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$.

$$\text{Standar Deviasi} = S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* Hotel 88 berada pada skor “3” sebesar 68% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 25% (total

93%). Berdasarkan hal tersebut, bisa dikatakan adanya kecenderungan pengguna *website* Hotel 88 menyetujui pernyataan pada kuesioner, yang berarti responden cenderung puas dengan kualitas *website* Hotel 88.

4.2 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Pengujian instrumen pada umumnya terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Sehubungan dengan hal tersebut, maka data yang terkumpul terlebih dahulu perlu dilakukan uji validitas atas setiap butir/item pertanyaan untuk membuktikan apakah item-item tersebut benar-benar telah mengungkapkan faktor atau indikator yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2010), hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Masih berdasarkan pendapat Sugiyono (2010), validitas merupakan tingkat keandalan dari alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Dasar analisis yang digunakan yaitu jika nilai r -hitung $>$ r -tabel dan nilai r positif, maka butir atau item pertanyaan tersebut adalah valid (Ghozali, 2002). Hasil uji r -hitung dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikan minimal 95%. Bila r hitung $>$ r tabel berarti item pertanyaan dapat dikatakan signifikan / valid. Namun bila r hitung $<$ r tabel berarti korelasinya tidak valid. Ini berarti item tersebut harus dikeluarkan dari data semula dan selanjutnya perlu dihitung

kembali uji korelasinya untuk mengetahui validitasnya lagi. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan uji validitas dalam penelitian ini. Hasil uji dapat dilihat *Scale Item Total Correlation* pada lampiran validitas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Korelasi		keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Kualitas Penggunaan(X1)	1	0,388	0,195	valid
	2	0,286	0,195	valid
	3	0,361	0,195	valid
	4	0,483	0,195	valid
	5	0,629	0,195	valid
	6	0,613	0,195	valid
	7	0,716	0,195	valid
	8	0,644	0,195	valid
Kualitas Informasi(X2)	1	0,405	0,195	valid
	2	0,495	0,195	valid
	3	0,637	0,195	valid
	4	0,542	0,195	valid
	5	0,607	0,195	valid
	6	0,539	0,195	valid
	7	0,587	0,195	valid
Kualitas Interaksi (X3)	1	0,615	0,195	valid
	2	0,477	0,195	valid
	3	0,320	0,195	valid
	4	0,679	0,195	valid
	5	0,725	0,195	valid
	6	0,702	0,195	valid
	7	0,524	0,195	valid
Kepuasan Pengguna(Y)	1	0,768	0,195	valid
	2	0,755	0,195	valid
	3	0,801	0,195	valid

Sumber : Lampiran 3

Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner adalah valid. Ini berarti keseluruhan item dapat digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya akan diteliti hasil uji reliabilitas atau uji keandalan. Menurut Sugiyono (2010), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan

beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam penelitian ini adalah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama, akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Menurut Arikunto (2003), tinggi atau rendah, kuat atau lemah korelasi dapat ditentukan berdasarkan pada besar kecilnya nilai r (koefisien korelasi) yaitu :

Tabel 4.9 Kategori Nilai Korelasi

No	Nilai Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
1	$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
2	$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
3	$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
4	$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
5	$0,00 < r \leq 0,21$	Sangat Rendah

(Sumber : Arikunto, 2003)

Sedangkan menurut Barker dkk. (2002), uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Item dikatakan reliabel jika nilai koefisien bernilai positif dan lebih besar daripada 0,6 (Barker dkk, 2002).

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistic SPSS 20.0 didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 untuk semua variabel yaitu variabel kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat *Cronbach's Alpha* pada lampiran Reliabilitas. Interpretasi hasil reliabilitas variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pengguna (X1)	0,620	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,610	Reliabel
Kualitas Interaksi (X3)	0,668	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,667	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

Tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang lebih dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

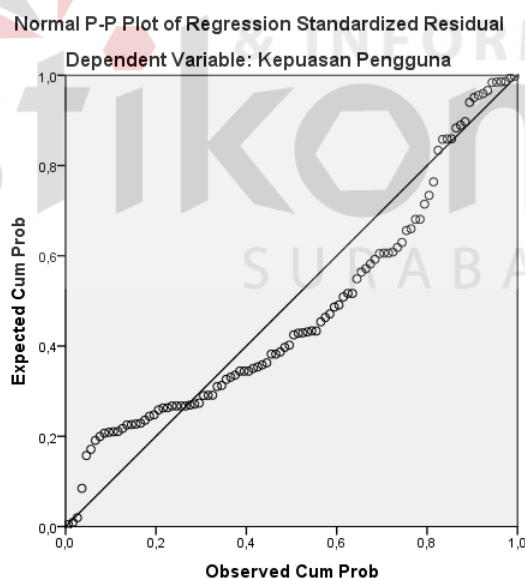
4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda, ada beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi agar

kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji linieritas.

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil dalam penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak berada disekitar wilayah garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dalam penelitian ini yaitu melalui normal probability plot dengan menggunakan SPSS 20.0 dan diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dengan *normal probability plot* mensyaratkan bahwa penyebaran data harus berada disekitar wilayah garis *diagonal* dan mengikuti arah garis *diagonal*. Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data dalam

penelitian ini memenuhi syarat *normal probability plot* sehingga model regresi dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas (erdistribusi normal). Artinya data dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

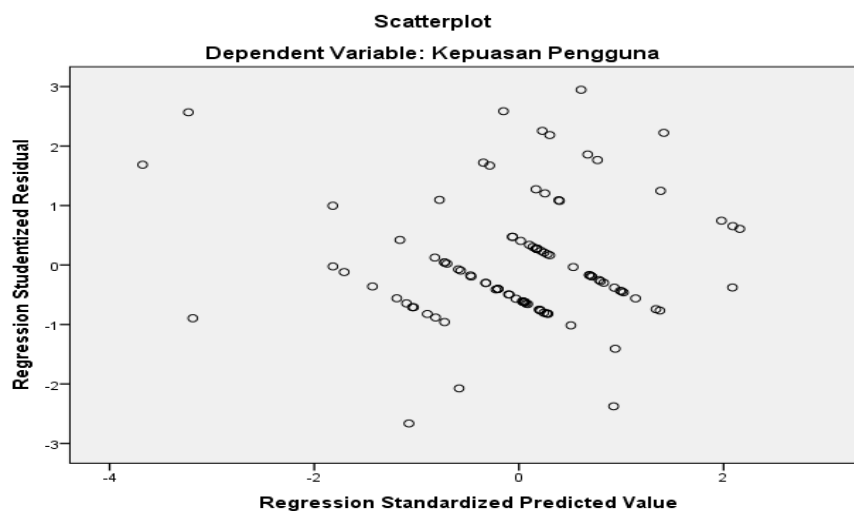
Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat) dalam suatu model regresi. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan menggunakan SPSS 20.0 dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas Coeficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	0,176	1,214		0,145	0,885		
	Kualitas Penggunaan	0,102	0,050	0,192	2,022	0,046	0,662	1,511
	Kualitas Informasi	0,095	0,046	0,174	2,062	0,042	0,839	1,192
	Kualitas Interaksi	0,223	0,044	0,455	5,085	0,000	0,745	1,342

Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat korelasi. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF yaitu 1,511, 1,192, 1,342 kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam data penelitian ini. Artinya antara variabel-variabel bebas: kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3), tidak saling mengganggu atau mempengaruhi.

4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot di atas, maka dapat diketahui bahwa titik-titik tidak berpola tertentu seperti bergelombang, melebar dan kemudian menyempit. Hal tersebut berarti mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel pengganggu dalam masing-masing variabel bebas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan tes *Durbin Watson* dengan ketentuan sebagai berikut:

$dW < dL$, berarti ada autokorelasi positif (+)

$dL < dW < dU$, tidak dapat disimpulkan

$dU < dW < 4-dU$, berarti tidak terjadi autokorelasi.

$4-dU < dW < 4-dL$, tidak dapat disimpulkan

$dW > 4-dL$, berarti ada autokorelasi negatif (-)

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai periode sesudahnya (Santosa dan Ashari, 2005). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Hasil pengujian uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.0 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi

Change Statistics					Durbin-Watson
R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F change	
0,426	23,769	3	96	0,000	1.685

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,685. Sehingga nilai DW berada diantara DW diantara -2 dan 2. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi. Artinya bahwa variabel independent dalam penelitian ini tidak terganggu atau terpengaruhi oleh variabel pengganggu.

4.3.5 Hasil Uji Linieritas

Data sekunder dengan model time series memerlukan uji linieritas. Uji linearitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah regresi bersifat linier atau tidak. Apabila nilai signifikan tabel ANOVA $> 0,05$ maka

dapat disimpulkan bahwa hubungan bersifat linier. Uji linier dalam penelitian ini juga menggunakan SPSS 20.0 dengan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Penggunaan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Penggunaan		(Combined)	56,566	13	4,351	3,288	0,000
	Between Groups	Linearity	41,061	1	41,061	31,032	0,000
		Deviation from Linearity	15,506	12	1,292	0,977	0,478
	Within Groups		113,794	86	1,323		
	Total		170,360	99			

Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Informasi

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi		(Combined)	37,709	12	3,142	2,061	0,028
	Between Groups	Linearity	21,676	1	21,676	14,216	0,000
		Deviation from Linearity	16,033	11	1,458	0,956	0,492
	Within Groups		132,651	87	1,525		
	Total		170,360	99			

Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Interaksi

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Interaksi		(Combined)	85,443	13	6,573	6,656	0,000
	Between Groups	Linearity	59,816	1	59,816	60,579	0,000
		Deviation from Linearity	25,626	12	1,841	2,063	0,051
	Within Groups		84,917	86	0,987		
	Total		170,360	99			

Dari ketiga tabel tersebut menunjukkan bahwa signifikansi F pada Anova lebih besar dari 0,05. Hal tersebut berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel X (kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi) dengan variabel Y (kepuasan pengguna).

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, digunakan analisis kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi menampilkan nilai koefisien regresi variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi yang mempengaruhi variabel kepuasan pengguna. Berikut model regresi hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20,0.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi

MODEL	R	R SQUARE	ADJUSTED R SQUARE	STD. ERROR OF THE ESTIMATE
1	0,653a	0,426	0,408	1,009

Tabel 4.17 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	72,608	3	24,203	23,769	0,000b
Residual	97,752	96	1,108		
Total	170,360	99			

Pada tabel 4.17 ANOVA di atas menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F). Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara simultan dari kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4.18 Hasil Uji t
Regression Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,176	1,214		0,145	0,885
Kualitas Penggunaan	0,102	0,050	0,192	2,022	0,046
Kualitas Informasi	0,095	0,046	0,174	2,062	0,042
Kualitas Interaksi	0,223	0,044	0,455	5,085	0,000

Output pada tabel 4.18 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t. Ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

4.4.1 Prosedur Analisis Regresi dan Pengujian

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS menggunakan Full Model Regression, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,176 + 0,102 X_1 + 0,095 X_2 + 0,223 X_3 + e$$

Keterangan :

- Nilai konstanta (a) = 0,176

artinya apabila kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya 0,176.

- Nilai koefisien regresi variabel kualitas penggunaan = 0,102

artinya jika nilai kualitas penggunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,102 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi = 0,095.

Artinya jika tingkat nilai kualitas informasi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,095 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi = 0,223.

artinya jika tingkat nilai kualitas interaksi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat 0,223 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh (kontribusi) variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi ganda (R^2). Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin kecil (mendekati 0), maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya semakin kecil.

Berdasarkan *output* SPSS tabel 4.16 model *Summary* besarnya R^2 adalah 0,426. Hal ini berarti seluruh variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara serentak mempunyai pengaruh (kontribusi) terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,426 atau 42,6%. Sedangkan sisanya sebesar 57,4% ($100\% - 42,6\% = 57,4\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Selanjutnya untuk mengetahui hubungan variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel tidak bebasnya dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi (R) sebesar 0,653, yang berarti adanya indikasi hubungan yang sedang antara keseluruhan variabel bebas dengan variabel tidak bebas, yaitu sebesar 0,653.

3. Uji Serentak (Uji F)

Analisis dari uji F ini dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis ke-4 dari penelitian, yakni kualitas *website* yang terdiri dari kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh secara serentak terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Uji statistik F atau uji signifikansi secara simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua

variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi F dengan 0,05. Uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 5% ($P < 0,05$).

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda dengan bantuan SPSS pada tabel 4.17 Anova diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 23,769. Hipotesis akan diterima apabila F hitung $>$ F tabel. Sehingga dapat diketahui bahwa F hitung (23,769) $>$ F tabel (3,98). Artinya variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Hasil uji t signifikan apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan uji t terlihat bahwa semua variabel signifikan, karena nilai signifikansi $p < 0,05$.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Variabel Kualitas Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Website Hotel 88 (Y)

Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada tabel 4.18 menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas penggunaan (X1) adalah positif sebesar 0,102. Nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,046 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $t\text{-hitung } 2,022 > t\text{-tabel } 1,983$. Sehingga membuktikan bahwa pengaruh kualitas penggunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna website Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

Berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas penggunaan, skor rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas penggunaan website Hotel 88 sudah baik. Meskipun begitu, manajemen Hotel 88 harus mampu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas penggunaan website Hotel 88. Apabila manajemen Hotel 88 ingin memaksimalkan kepuasan pengguna websitenya, maka harus mampu membuat website lebih mudah dipelajari pengoperasiannya, mudah dimengerti, mudah digunakan dan bernavigasi, memiliki tampilan yang menarik dan desain yang sesuai, kompeten, serta dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Jika kriteria tersebut bisa dipenuhi, maka pengguna akan puas dan melakukan reservasi melalui website Hotel 88. Pengguna akan mengulanginya lagi dan akan memberikan referensi kepada pihak lain untuk melakukan reservasi melalui www.hotel88.co.id.

4.5.2 Pengaruh Variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Hotel 88 (Y)

Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada tabel 4.18 menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas informasi (X2) adalah positif sebesar 0,095. Nilai signifikansi variabel X2 sebesar 0,042 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau t-hitung $2,062 > t\text{-tabel } 1,983$, sehingga membuktikan bahwa pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

Berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas informasi, skor rata-rata yang diperoleh menunjukkan kualitas informasi *website* Hotel 88 sudah baik. Oleh karena itu, manajemen Hotel 88 perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas informasi *websitenya*. Untuk memaksimalkan kepuasan pengguna dan meningkatkan jumlah reservasi melalui *website* Hotel 88, pihak manajemen Hotel 88 harus membuat *website* yang memiliki akurasi, validitas, kecepatan, dan relevansi yang tinggi. Informasi-informasi yang disajikan dalam *website* Hotel 88 juga harus bisa memenuhi kebutuhan pengguna.

Manajemen Hotel 88 perlu memahami kepuasan pengguna dari sisi informasi. Semua informasi yang disampaikan jangan sampai terlambat dan senantiasa melakukan *upgrade* informasi, sebab jika informasi yang disajikan lambat, *invalid*, dan tidak relevan maka pengguna tidak akan merasa puas.

4.5.3 Pengaruh Variabel Kualitas Interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Hotel 88 (Y)

Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada tabel 4.18 dapat menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas interaksi (X3) adalah positif sebesar 0,223. Nilai signifikansi variabel X3 sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $t\text{-hitung } 5,085 > t\text{-tabel } 1,983$ sehingga membuktikan bahwa pengaruh kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

Berdasarkan jawaban responden, kualitas interaksi memiliki skor rata-rata yang paling rendah jika dibandingkan dengan kualitas penggunaan dan kualitas informasi. Meskipun sudah bisa dikatakan cukup baik, namun kualitas interaksi perlu lebih diperhatikan. Manajemen Hotel 88 harus berupaya meningkatkan sekaligus memaksimalkan kualitas interaksi *website* nya. Pihak manajemen Hotel 88 harus mampu membuat *website* yang memiliki reputasi yang bagus, terutama dalam menjaga informasi pribadi dan menjamin keamanan pengguna dalam bertransaksi. Apabila optimalisasi informasi dan pelayanan dapat terpenuhi, maka kepuasan pengguna bisa tercapai. Pengguna akan selalu melakukan transaksi melalui *website* Hotel 88. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada peningkatan *revenue* atau penghasilan Hotel 88, serta mampu memenangkan persaingan *online market*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus memperbaiki tampilan *website* sesuai dengan fungsi agar pengguna *website* puas.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas informasi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* perlu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, *up to date* dan relevan supaya pengguna *website* puas.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas interaksi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus menjaga informasi dan menjamin keamanan bertransaksi yang dilakukan pengguna melalui *website* Hotel 88.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran-saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama, penulis menyarankan penambahan pertanyaan terbuka pada kuesioner, sehingga tanggapan pengguna *website* bisa diketahui dengan lebih jelas dan terperinci. Dengan demikian, faktor-faktor yang membuat pengguna puas terhadap kualitas *website* bisa terungkap dengan baik melalui jawaban terbuka.
2. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengambil bidang penelitian yang sama, agar membuat pengembangan *website* yang berkualitas sesuai dengan indikator *webqual*.

