

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Rumah Sakit Islam Jemursari, khususnya yang dilakukan pada tahap analisis data.

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Kuesioner *online* yang dibagikan sejak tanggal 7 Januari 2015 hingga 13 Januari 2015 diisi oleh 57 responden. Responden penelitian Tugas Akhir ini didominasi oleh laki-laki. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	39	68,42
Perempuan	18	31,58
Total	57	100,00

Sumber: Data primer (diolah)

Mayoritas responden berusia antara 20 tahun hingga 29 tahun dengan usia termuda adalah 19 tahun dan usia tertua adalah 49 tahun. Jumlah responden berdasarkan rentang usia dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20	2	3,51
20 – 29	46	80,70
30 – 39	7	12,28
40 – 49	2	3,51
Total	57	100,00

Sumber: Data primer (diolah)

Responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas responden merupakan karyawan swasta dan pelajar atau mahasiswa. Jumlah responden berdasarkan profesi atau pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Karyawan Swasta	26	45,61
Pelajar / Mahasiswa	13	22,81
PNS / Karyawan BUMN / Karyawan BUMD	4	7,02
Wiraswasta	4	7,02
Guru / Dosen	4	7,02
Nelayan	1	1,75
Lain-lain	5	8,77
Total	57	100,00

Sumber: Data primer (diolah)

Selain identitas responden, kuesioner juga mencantumkan pertanyaan tentang jumlah halaman *rsisjs.com* yang pernah dikunjungi. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden pernah membuka sedikitnya dua halaman *rsisjs.com*, tidak termasuk halaman utama atau halaman *index*. Hasil ini sesuai dengan data dari *alexa.com* yang menyebutkan bahwa setiap pengunjung *rsisjs.com* rata-rata membuka tiga halaman, termasuk halaman utama. Jumlah responden berdasarkan halaman *rsisjs.com* yang pernah dibuka dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Jumlah Halaman *rsisjs.com* yang Dibuka Responden

Jumlah Halaman	Jumlah	Persentase (%)
1	7	12,28
2	9	15,79
3	11	19,30
>= 4	30	52,63
Total	57	100,00

Sumber: Data primer (diolah)

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan jumlah responden yang pernah membuka minimal dua halaman *rsisjs.com*, tidak termasuk halaman utama. Oleh karena itu, responden yang hanya pernah membuka satu halaman *rsisjs.com* tidak akan dimasukkan ke dalam sampel penelitian. Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, jumlah sampel yang dilibatkan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah 50.

Menurut Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2009:74), ukuran sampel yang layak digunakan untuk melakukan analisis regresi berganda adalah minimal sepuluh kali jumlah variabel. Ada empat variabel yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Web User Satisfaction*. Berdasarkan pendapat Roscoe tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini setidaknya adalah 40. Pendapat mengenai jumlah sampel yang layak digunakan dalam penelitian regresi linear berganda juga diutarakan oleh Stevens (2002) dalam Brooks dan Barcikowski (2012:2). Stevens berpendapat bahwa perbandingan antara jumlah variabel bebas (*predictor*) dan jumlah sampel adalah 1:15. Berdasarkan pendapat tersebut, maka minimal jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini yang melibatkan tiga variabel bebas (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*) adalah 45.

Berdasarkan dua pendapat di atas, jumlah sampel (50) yang digunakan dalam penelitian tentang pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Rumah Sakit Islam Jemursari ini layak digunakan.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat karakteristik data, seperti rata-rata (*mean*) dari suatu kelompok data. Untuk melakukan analisis deskriptif, dapat menggunakan aplikasi *IBM SPSS 20 Statistic*.

A. Analisis Deskriptif Variabel *Usability* (X₁)

Variabel *Usability* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,36 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *Usability* dan *Site Design*. Rata-rata untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Deskripsi *Usability*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Website</i> mudah dipelajari	2	0	2	6	22	60	8	5,58
Interaksi mudah dan jelas	2	0	2	10	24	52	10	5,50
<i>Website</i> mudah dinavigasikan	2	0	2	6	30	48	12	5,54
<i>Website</i> mudah digunakan	0	0	6	10	16	52	16	5,62
Tampilan <i>website</i> menarik	2	2	14	24	24	34	0	4,68
Tampilan <i>website</i> sesuai tipe	0	2	0	20	26	42	10	5,36
Mengandung kompetensi	0	0	8	12	28	48	4	5,28
<i>Website</i> memberi kesan positif	0	2	2	12	30	50	4	5,36

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, item *Usability* yang memiliki rata-rata tertinggi sebesar 5,58 adalah kemudahan dalam mempelajari *rsisjs.com*. Sedangkan rata-

rata terendah sebesar 4,68 adalah tampilan *rsisjs.com*. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas *Usability*, pengelola *website* dapat memperbaiki kualitas tampilan atau design *rsisjs.com* untuk membuat para pengguna lebih tertarik.

B. Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* (X₂)

Variabel *Information Quality* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,26 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan kualitas informasi. Rata-rata untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Deskripsi *Information Quality*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
Informasi akurat	0	0	6	20	34	28	2	5,10
Informasi dapat dipercaya	0	0	4	26	34	20	6	5,08
Informasi <i>up-to-date</i>	0	0	2	28	26	42	2	5,14
Informasi relevan	0	0	0	14	26	44	16	5,62
Informasi mudah dipahami	0	2	4	0	28	54	12	5,64
Informasi lengkap	0	0	10	18	30	38	4	5,08
Informasi tersusun rapi	0	2	8	14	30	38	8	5,18

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, item *Information Quality* yang memiliki rata-rata tertinggi sebesar 5,64 adalah kemudahan responden dalam memahami informasi yang disediakan *rsisjs.com*. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 5,08 adalah mengenai kelengkapan dan kebenaran informasi.

C. Analisis Deskriptif Variabel *Service Interaction* (X₃)

Variabel *Service Interaction* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,15 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner

yang berhubungan dengan *Trust* dan *Empathy*. Rata-rata untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Deskripsi *Service Interaction*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
Reputasi baik	0	0	2	24	24	48	2	5,24
Personalisasi	0	0	4	8	36	48	4	5,40
Interaksi antar pengguna	6	2	12	14	26	30	10	4,82
Interaksi dengan pengelola	2	2	6	14	28	44	4	5,12

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, item *Service Interaction* yang memiliki rata-rata tertinggi sebesar 5,40 adalah personalisasi yang disediakan *rsisjs.com*. Responden merasa dirinya dapat memfilter atau memilih informasi yang hanya dibutuhkan saja. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,82 adalah mengenai interaksi dengan sesama pengguna. Situs *rsisjs.com* tidak menyediakan fitur interaksi sesama pengguna tetapi menyediakan sebuah *frame* media sosial *Facebook*.

D. Analisis Deskriptif Variabel *Web User Satisfaction* (Y)

Variabel *Web User Satisfaction* memiliki rata-rata penilaian sebesar 5,74 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan kepuasan pengguna *rsisjs.com*. Rata-rata untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Deskripsi *Web User Satisfaction*

Item	Skala (%)							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Download time</i>	0	0	2	6	26	32	32	5,80
Mengunjungi website lagi	0	0	0	12	18	48	22	5,80
Merekomendasikan website	0	0	4	16	28	40	12	5,40
Dapat diakses 24 jam	0	0	0	12	14	40	34	5,96

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, item *Web User Satisfaction* yang memiliki rata-rata tertinggi sebesar 5,80 adalah waktu yang dibutuhkan pengguna saat pertama kali mengakses *rsisjs.com*. Responden merasa tidak membuang-buang waktu saat mengakses *website* karena waktu yang dibutuhkan saat pertama kali membukanya adalah tidak lebih dari 15 detik. Selain itu, responden juga bersedia mengunjungi *rsisjs.com* lagi jika membutuhkan informasi layanan kesehatan. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 5,40 adalah kesediaan responden untuk merekomendasikan *rsisjs.com* kepada orang lain yang membutuhkan informasi layanan kesehatan.

4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas item atau pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson, yaitu dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Kemudian, pengujian signifikansi dilakukan menggunakan r tabel. Jika r hitung positif dan lebih besar atau sama dengan r tabel, maka item dapat dinyatakan valid.

A. Uji Validitas Instrumen *Usability*

Ada delapan item atau instrumen pada variabel *Usability*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Usability* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen *Usability*

Item	R Hitung	Status
Mudah dipelajari	0,688	Valid
Interaksi dapat dipahami	0,665	Valid
Mudah dinavigasikan	0,764	Valid
Mudah digunakan	0,696	Valid
Tampilan menarik	0,732	Valid
Tampilan sesuai tipe	0,649	Valid
Mengandung kompetensi	0,611	Valid
Memberi kesan positif	0,564	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 50 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,279. Tabel 4.9 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,279. Oleh karena itu, semua pernyataan *Usability* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Usability*.

B. Uji Validitas Instrumen *Information Quality*

Ada tujuh item atau instrumen pada variabel *Information Quality*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Information Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen *Information Quality*

Item	R Hitung	Status
Informasi akurat	0,795	Valid
Informasi dapat dipercaya	0,571	Valid
Informasi <i>up-to-date</i>	0,772	Valid
Informasi relevan	0,686	Valid
Informasi mudah dipahami	0,660	Valid
Informasi lengkap	0,858	Valid
Informasi tersusun rapi	0,711	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 50 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,279. Tabel 4.10 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,279. Oleh karena itu, semua pernyataan *Information Quality* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Information Quality*.

C. Uji Validitas Instrumen *Service Interaction*

Ada empat item atau instrumen pada variabel *Service Interaction*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Service Interaction* dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen *Service Interaction*

Item	R Hitung	Status
Reputasi baik	0,719	Valid
Personalisasi	0,632	Valid
Interaksi antar pengguna	0,652	Valid
Interaksi dengan pengelola	0,735	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 50 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,279. Tabel 4.11 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,279. Oleh karena itu, semua pernyataan *Service Interaction* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Service Interaction*.

D. Uji Validitas Instrumen *Web User Satisfaction*

Ada empat item atau instrumen pada variabel *Web User Satisfaction*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Web user Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen *Web User Satisfaction*

Item	R Hitung	Status
<i>Download time</i>	0,781	Valid
Mengunjungi <i>website</i> lagi	0,752	Valid
Merekomendasikan <i>website</i>	0,773	Valid
Dapat diakses 24 jam	0,746	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 50 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,279. Gambar 4.2 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,279. Oleh karena itu, semua pernyataan *Web User Satisfaction* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan pengguna *website* (*Web User Satisfaction*).

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, angket, atau kuesioner. Jadi, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur (item, instrumen, atau pernyataan) akan mendapatkan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukuran diulang kembali. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas dalam Tugas Akhir ini adalah *Cronbach's Alpha*.

A. Uji Reliabilitas Instrumen *Usability*

Ada delapan item atau instrumen pada variabel *Usability*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *Usability* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Usability*

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	8

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009:172), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.13 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Usability* memiliki reliabilitas baik karena bernilai lebih dari 0,8.

B. Uji Reliabilitas Instrumen *Information Quality*

Ada tujuh item atau instrumen pada variabel *Information Quality*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *Information Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Information Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	7

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009:172), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.14 di atas, maka dapat disimpulkan

bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Information Quality* memiliki reliabilitas baik karena bernilai lebih dari 0,8.

C. Uji Reliabilitas Instrumen *Service Interaction*

Ada empat item atau instrumen pada variabel *Service Interaction*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *Service Interaction* dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Service Interaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	4

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009:172), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.15 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Service Interaction* adalah dapat diterima reliabilitasnya karena bernilai lebih dari 0,7 dan kurang dari 0,8.

D. Uji Reliabilitas Instrumen *Web User Satisfaction*

Ada empat item atau instrumen pada variabel *Web User Satisfaction*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *Web User Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Web User Satisfaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	4

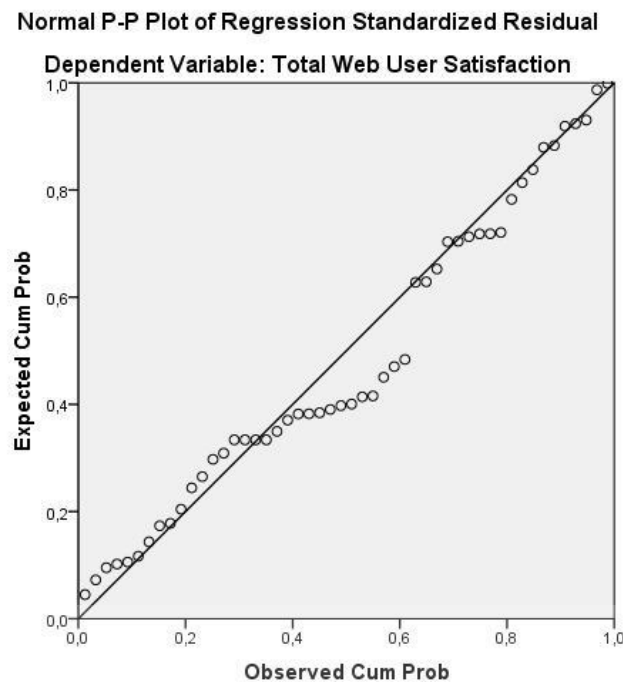
Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009:172), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.16 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Service Interaction* dapat diterima reliabilitasnya karena bernilai lebih dari 0,7 dan kurang dari 0,8.

4.3 Hasil Uji Asumsi Regresi

Sebuah model regresi digunakan untuk melakukan peramalan. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Oleh karena itu sebelum digunakan, model seharusnya memenuhi beberapa asumsi. Asumsi untuk model regresi linear berganda adalah normalitas, linearitas, multikolinearitas, heterokedasititas, dan autokorelasi.

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Penggunaan model regresi untuk peramalan akan menghasilkan kesalahan atau residu, yaitu selisih antara data aktual dan data hasil peramalan. Residu yang ada seharusnya berdistribusi normal. Untuk melihat apakah data residu berdistribusi normal dapat dilakukan menggunakan diagram *Normal Probability Plot* (P-Plot) seperti Gambar 4.1.

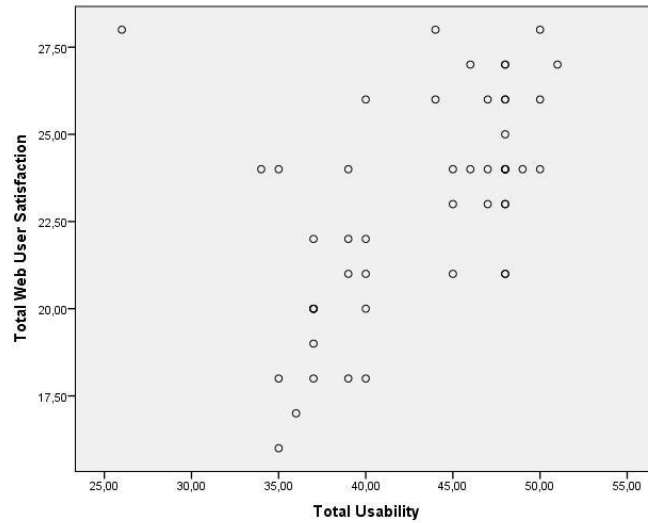


Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 4.1 terlihat bahwa data tersebar di dekat garis diagonal dan tidak ada data pencilan atau data yang jauh dari garis diagonal. Berdasarkan diagram P-Plot tersebut, maka data yang ada dapat dinyatakan berdistribusi normal.

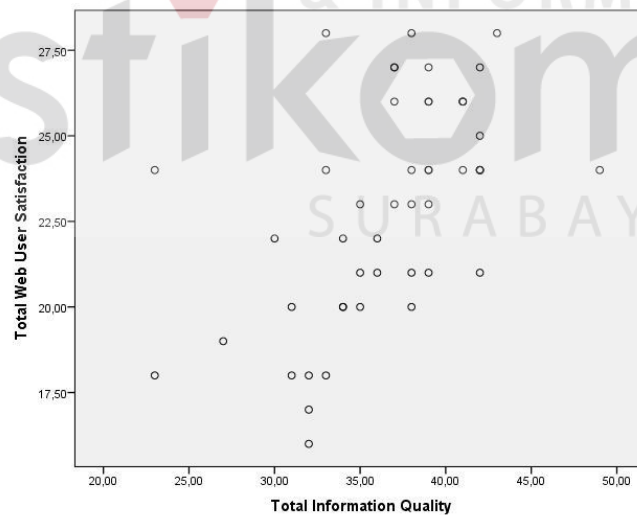
4.3.2 Hasil Uji Linearitas

Linearitas dapat diuji dengan menggunakan diagram *Scatter Plot*. Asumsi ini menyebutkan bahwa hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen seharusnya linear, baik bersifat positif, maupun negatif. Asumsi linearitas terpenuhi jika hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam *Scatter Plot* tidak membentuk suatu pola tertentu, seperti parabola atau eksponensial.



Gambar 4.2 Hasil Uji Linearitas Hubungan *Usability* dengan *Web User Satisfaction*

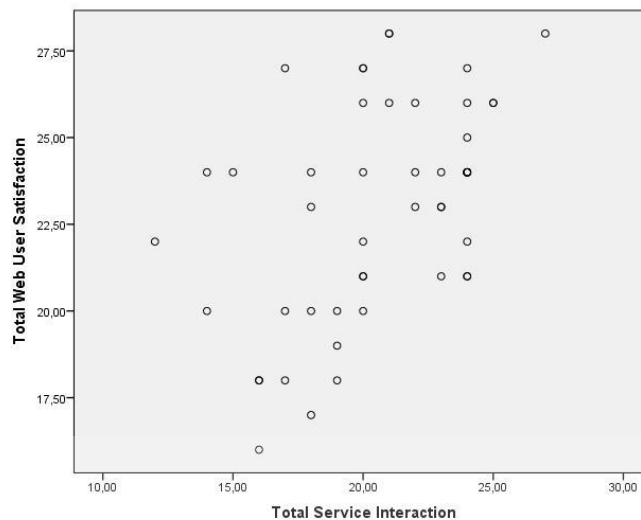
Gambar 4.2 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga membentuk pola acak. Jadi, asumsi linearitas antara *Usability* dan *Web User Satisfaction* terpenuhi.



Gambar 4.3 Hasil Uji Linearitas Hubungan *Information Quality* dengan *Web User Satisfaction*

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga

membentuk pola acak. Jadi, asumsi linearitas antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction* terpenuhi.



Gambar 4.4 Hasil Uji Linearitas Hubungan *Service Interaction* dengan *Web User Satisfaction*

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa pola hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction* tidak membentuk pola tertentu atau disebut juga membentuk pola acak. Jadi, asumsi linearitas antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction* terpenuhi.

4.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah antar variabel bebas saling berhubungan. Model regresi berganda yang baik adalah jika antar variabel bebasnya tidak saling berhubungan. Pada penelitian Tugas Akhir ini, variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* tidak boleh saling berhubungan.

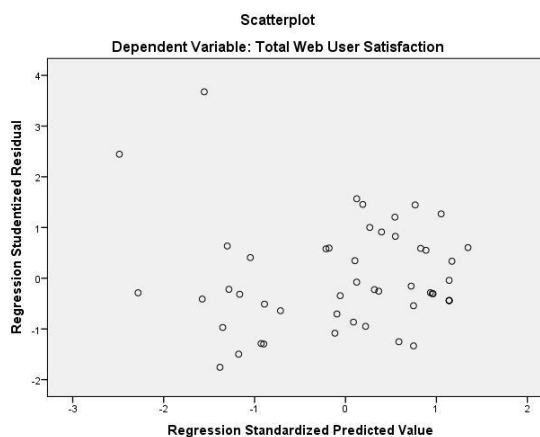
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Total Usability	Total Information Quality	Total Service Interaction
1	1	3,971	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,014	17,143	,43	,01	,00	,63
	3	,008	22,160	,00	,56	,74	,02
	4	,008	22,618	,57	,43	,26	,35

Menurut Nawari (2010:236-238), jika pada kolom *Condition Index* dan *Eigenvalue* menunjukkan angka kurang dari 30, maka tidak ada masalah kolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Berdasarkan Tabel 4.17, *Condition Index* dan *Eigenvalue* berada di bawah 30 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah multikolinearitas.

4.3.4 Hasil Uji Heterokedasititas

Santoso (2012:360-361) menyebutkan bahwa sebuah model regresi linear berganda bebas dari unsur heterokedasititas jika dalam sebaran data dalam diagram pencar tidak memperlihatkan sebuah pola tertentu, seperti menaik ke kanan atas, menurun ke kiri bawah, atau pola tertentu lainnya.



Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedasititas

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebaran data tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini bebas dari unsur heterokedasititas.

4.3.5 Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi biasa terjadi pada regresi yang memiliki data *time series* atau runtut waktu. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki data (t) yang berhubungan dengan data pada waktu lainnya ($t-1$). Untuk memeriksa ada tidaknya autokorelasi, dapat digunakan uji Durbin-Watson.

Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,602 ^a	,363	,321	2,57269	2,077

Nilai Durbin-Watson pada Tabel 4.18 adalah 2,077. Nilai ini dibandingkan dengan tabel Durbin-Watson (Lampiran 5) dengan tingkat kepercayaan 0,05 dan jumlah sampel 50 untuk mendapatkan batas bawah (d_U) dan batas atas (d_L). Nilai d_L yang didapatkan adalah 1,4206 dan d_U 1,6739. Model regresi linear berganda bebas dari unsur Autokorelasi jika nilai Durbin-Watson pada Tabel 4.18 di antara d_U dan $4-d_U$ ($4 - 1,6739$). Model yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini tidak mengandung unsur autokorelasi karena $d_U < \text{Durbin-Watson} < 4-d_U$ atau $1,4206 < 2,077 < 2,3261$.

4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Rumah Sakit Islam Jemursari. Metode ini digunakan karena ada lebih dari satu variabel independen (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*) yang dianalisis hubungannya dengan satu variabel dependen (*Web User Satisfaction*).

4.4.1 Hasil Uji F

Uji F atau uji ANOVA digunakan untuk melihat pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* secara bersama-sama terhadap *Web User Satisfaction*. Uji F dapat dilihat dari perbandingan F hitung dan F tabel. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa keragaman *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berpengaruh signifikan pada keragaman *Web User Satisfaction*.

Tabel 4.19 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173,458	3	57,819	8,736	,000 ^b
	Residual	304,462	46	6,619		
	Total	477,920	49			

Tabel 4.19 menunjukkan nilai F hitung 8,736. Nilai ini dibandingkan dengan F tabel atau $F_{0,05}(\text{jumlah variabel}, \text{residual})$. Nilai $F_{0,05}(3,46)$ pada tabel F dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 2,807. Karena $8,736 > 2,807$, maka dapat disimpulkan bahwa keragaman variabel dependen *Usability*, *Information Quality*,

dan *Service Interaction* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *Web User Satisfaction*. Selain menggunakan F hitung, uji keragaman juga dapat dilakukan dengan melihat kolom tingkat signifikansi (*Sig.*) pada Tabel 4.19. Karena nilai pada kolom *Sig.* < 0,05, maka *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keragaman variabel *Web User Satisfaction*

4.4.2 Hasil Uji T

Jika Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, Uji T dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji T dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,276	3,116		2,335	,024
	Total Usability	,130	,081	,240	1,596	,117
	Total Information Quality	,203	,095	,328	2,138	,038
	Total Service Interaction	,129	,142	,142	,908	,369

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi konstanta dan tingkat signifikansi variabel *Information Quality* kurang dari 0,05. Analisis juga dapat dilakukan dengan menggunakan T hitung dan T tabel. Uji T merupakan uji dua sisi sehingga untuk melihat nilai pada T tabel digunakan rumus $T_{/0,025}(\text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} - 1)$. Nilai T tabel yang didapatkan adalah 2,013.

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas, nilai T yang lebih besar dari 2,013 adalah nilai konstanta dan variabel *Information Quality*.

4.5 Hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*

Hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian Tugas Akhir ini didefinisikan sebagai H_0 , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*. Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah H_1 , yang berarti ada hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*. Tabel 4.20 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 2,013$$

$$H_1: t > 2,013$$

Berdasarkan Tabel 4.20, nilai t (1,596) < 2,013 yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Karena H_0 diterima, tidak terdapat hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *Usability* dan *Site Design* tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna *rsisjs.com*. Faktor-faktor dalam variabel *Usability* meliputi: 1) kemudahan untuk dipelajari, 2) interaksi yang jelas dan mudah dipahami, 3) kemudahan untuk dinavigasikan, 4) kemudahan digunakan, 5) tampilan yang atraktif, 6) desain sesuai tipe, 7) meyakinkan, dan 8) memberi kesan positif. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008), Sanjaya (2012), Elangovan (2013), dan Sukmajati (2014) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rimawanti dan Riyanto (2012). Penelitian tersebut membahas

hubungan antara kualitas *pajak.go.id* dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Budi (2013) juga menunjukkan hasil yang serupa, yaitu tidak ada hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*. Dalam penelitian yang dilakukan Budi, kualitas *Usability* situs *Google Scholar* tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa Unair sebagai penggunanya. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa faktor yang membuat lemahnya hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction* adalah *site design*.

Temuan dalam penelitian Budi tersebut senada dengan hasil penelitian ini yang menyebutkan bahwa terdapat dua indikator sub kategori *site design* yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah jika dibandingkan dengan rata-rata nilai seluruh indikator dalam variabel *Usability*. Indikator *site design* terdiri dari: 1) tampilan yang menarik, 2) tampilan sesuai tipe, 3) mengandung kompetensi, dan 4) memberi kesan positif. Dari keempat indikator tersebut, tampilan yang menarik memiliki nilai rata-rata 4,68. Sedangkan indikator kompetensi yang terkandung dalam *rsisjs.com* memiliki rata-rata 5,28. Kedua indikator tersebut memiliki rata-rata di bawah 5,36 yang merupakan rata-rata keseluruhan *Usability*.

4.6 Hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction*

Hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai H_0 , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction*. Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah H_2 , yang berarti ada hubungan antara

Information Quality dan *Web User Satisfaction*. Tabel 4.20 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$H_0: t < 2,013$

$H_2: t > 2.013$

Berdasarkan Tabel 4.20, nilai $t (2,138) > 2,013$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Karena H_2 diterima, maka terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna *rsisjs.com*. Faktor-faktor dalam variabel *Information Quality* meliputi: 1) informasi yang akurat, 2) informasi yang dapat dipercaya, 3) informasi yang *up-to-date*, 4) informasi yang relevan, 5) informasi yang mudah dipahami, 6) informasi yang lengkap, dan 7) informasi yang tersusun rapi.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012) terhadap situs *kominfo.go.id*. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa *Information Quality* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *kominfo.go.id*. Menurut Sanjaya, lemahnya hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction* disebabkan karena informasi yang terdapat dalam *kominfo.go.id* tidak *up-to-date*, terdapat tautan rusak, dan berita yang tidak relevan atau terlalu meluas melebihi kewenangan Kominfo.

Sebaliknya, hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang telah dilakukan Tarigan (2008), Rimawanti dan Riyanto (2012), Elangovan (2013), dan Sukmajati (2014) yang menyebutkan bahwa *Information Quality* mempengaruhi *Web User Satisfaction*. Pengelola *rsisjs.com* dapat memberikan fokus terhadap kualitas informasi karena berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Berdasarkan Tabel 4.6 tentang deskripsi variabel *Information Quality*, pengelola *website* dapat meningkatkan dua indikator yang memiliki rata-rata paling rendah, yaitu informasi yang lengkap dan informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di RSI Jemursari. Informasi yang lengkap dan sesuai kondisi nyata di RSI Jemursari dapat membantu pengguna *rsisjs.com* untuk memilih layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Situs *rsisjs.com* tidak menampilkan informasi yang berhubungan dengan sertifikat atau penghargaan yang dimiliki, seperti ISO dan *MarkPlus*, yang dapat meyakinkan pengguna *website* terhadap kompetensi rumah sakit. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Patsioura, Kitsou, dan Markos (2009:227) yang menyebutkan bahwa 5% dari 57 *website* rumah sakit di Yunani tidak menampilkan sertifikat pelayanan yang mereka miliki. Oleh karena itu, pengelola *rsisjs.com* dapat menampilkan berbagai sertifikat yang dimiliki RSI Jemursari.

Pengelola *website* juga dapat memperbarui informasinya tidak hanya berdasarkan perubahan kebijakan yang ada di RSI Jemursari. Hal ini sesuai dengan pendapat Minifie *et al* (2004) dalam Liu *et al* (2011) terhadap 20 *website* rumah sakit di Amerika Serikat. Penelitian yang dilakukan Minifie menunjukkan bahwa ketertarikan masyarakat mengunjungi kembali sebuah *website* adalah karena adanya informasi terkini yang diperbarui setiap hari, berhubungan dengan ancaman kesehatan atau alergi.

4.7 Hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*

Hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai H_0 , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*.

Sedangkan hipotesis alternatifnya adalah H_3 , yang berarti ada hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*. Tabel 4.20 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 2,013$$

$$H_3: t > 2,013$$

Berdasarkan Tabel 4.20, $t(0,918) < 2,013$ yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak. Karena H_0 diterima, maka tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *trust* dan *empathy* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *website rsisjs.com*. Faktor-faktor dalam variabel *Service Interaction* meliputi: 1) reputasi yang baik, 2) personalisasi, 3) interaksi antar sesama pengguna, dan 4) interaksi dengan pengelola. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008), Sanjaya (2012), Elangovan (2013), dan Sukmajati (2014). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Lian, Shiang, dan Ting (2005). Penelitian tersebut bertujuan mengukur salah satu fitur *website* rumah sakit, pendaftaran *online*, terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menyebutkan bahwa responden tidak memperlakukan interaksi dengan *website*, termasuk sub kategori *trust*. Hal ini disebabkan karena pengguna *website* lebih menyukai interaksi langsung dengan rumah sakit dibandingkan melalui fitur yang ada dalam *website*. Hasil serupa juga ditunjukkan dalam penelitian Rimawanti dan Riyanto (2012) mengenai hubungan antara kualitas situs *pajak.go.id* dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak adanya pengaruh antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*. Senada dengan penelitian Lian, Shiang, dan Ting (2005), masyarakat pengguna *pajak.go.id* lebih memilih berinteraksi langsung dengan kantor pajak dibandingkan melalui *website*.

