

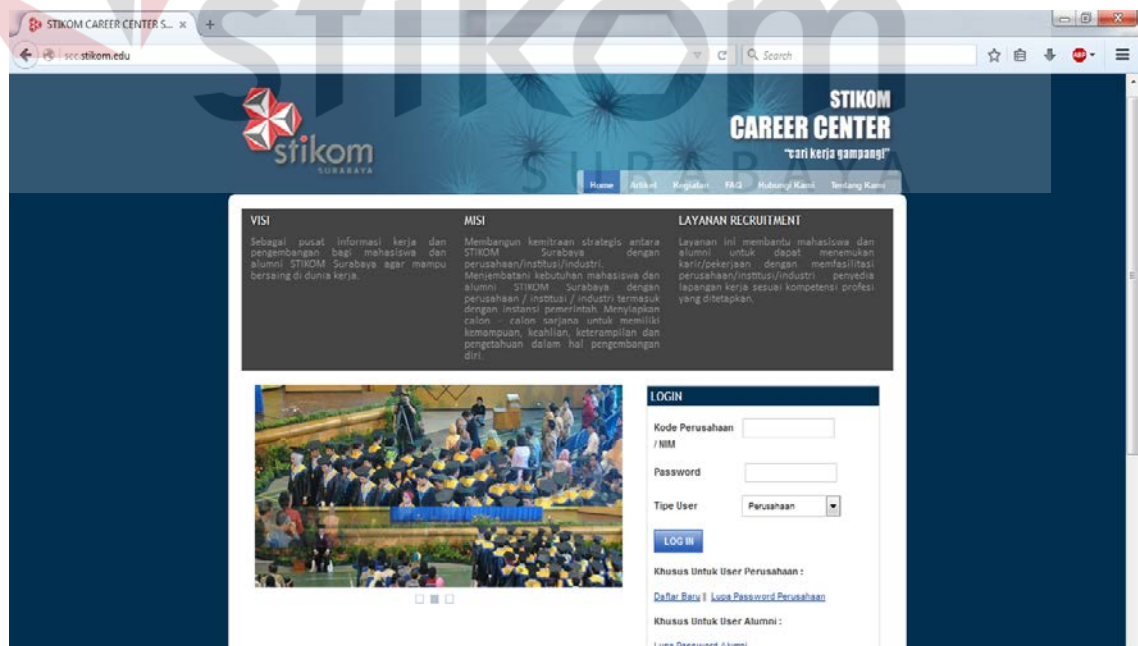
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, gambaran umum responden, analisis Deskriptif variabel, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pengaruh *website* terhadap *user satisfaction*.

#### 4.1 Tampilan Awal Website Stikom Career Center

SCC merupakan salah satu bagian yang ada di Stikom Surabaya yang berfungsi untuk pengembangan karir, yang berada di bawah Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni. Melalui SCC, diharapkan dapat menjembatani atau menjadi mediator antara perusahaan/ instansi/ industri pencari kerja dan para pencari kerja, khususnya Alumni yang berasal dari Stikom Surabaya.



Gambar 4.1 Homepage Website Stikom Career Center

## 4.2 Uji Validitas dan 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 tujuh item atau instrumen pada variabel *Usability*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Usability* dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen *Usability*

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Mudah dipelajari	0,532	0,224	Valid
Interaksi dapat dipahami	0,659	0,224	Valid
Mudah dinavigasikan	0,604	0,224	Valid
Mudah digunakan	0,464	0,224	Valid
Tampilan sesuai tipe	0,719	0,224	Valid
Mengandung kompetensi	0,772	0,224	Valid
Memberi kesan positif	0,674	0,224	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 75 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,224. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai

positif dan lebih besar dari 0,224. Oleh karena itu, semua pernyataan *Usability* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Usability*.

#### B. Uji Validitas Instrumen *Information Quality*

Ada enam item atau instrumen pada variabel *Information Quality*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Information Quality* dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen *Information Quality*

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Informasi akurat	0,632	0,224	Valid
Informasi dapat dipercaya	0,645	0,224	Valid
Informasi <i>up-to-date</i>	0,638	0,224	Valid
Informasi relevan	0,523	0,224	Valid
Informasi mudah dipahami	0,550	0,224	Valid
Informasi lengkap	0,702	0,224	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui rtabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 75 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,224. Tabel 4.2 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,224. Oleh karena itu, semua pernyataan *Information Quality* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Information Quality*.

#### C. Uji Validitas Instrumen *Service Interaction*

Ada enam item atau instrumen pada variabel *Service Interaction*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *Service Interaction* dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen *Service Interaction*

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Reputasi baik	0,725	0,224	Valid
Komponen Web tidak eror	0,683	0,224	Valid
Personalisasi	0,596	0,224	Valid
Interaksi antar pengguna	0,405	0,224	Valid
Interaksi dengan pengelola	0,415	0,224	Valid
Kemudahan Interaksi	0,449	0,224	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui rtabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 75 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah 0,224. Tabel 4.3 menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,224. Oleh karena itu, semua pernyataan *Service Interaction* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *Service Interaction*.

#### D. Uji Validitas Instrumen *User Satisfaction*

Ada lima item atau instrumen pada variabel *User Satisfaction*. Masing-masing item diuji validitasnya. Hasil uji validitas instrumen *User Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen *User Satisfaction*

Item	R Hitung	R Tabel	Status
<i>Download time</i>	0,646	0,224	Valid
Mengunjungi <i>website</i> lagi	0,762	0,224	Valid
Merekomendasikan <i>website</i>	0,768	0,224	Valid
Dapat diakses 24 jam	0,722	0,224	Valid
Kebermanfaatan Informasi	0,617	0,224	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Untuk mengetahui  $r$  tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian Tugas Akhir ini digunakan 75 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga  $r$  tabel yang didapatkan adalah 0,224. Tabel 4.4 menunjukkan bahwa  $r$  hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,224. Oleh karena itu, semua pernyataan *User Satisfaction* dalam kuesioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas *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 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Usability*

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	7

Sumber : Data primer (diolah)

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009), 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 4.5 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Usability* adalah reliabel.

#### 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 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Information Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	6

Sumber : Data primer (diolah)

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009), 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 4.6 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Information Quality* adalah reliabel.

#### C. Uji Reliabilitas Instrumen *Service Interaction*

Ada enam item atau instrumen pada variabel *Service Interaction*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *Service Interaction* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Service Interaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
.534	6

Sumber : Hasil data diolah.

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Selain itu ada hipotesis lain bahwa jika  $Alpha > R_{Tabel}$  maka hasilnya adalah reliabel. Maka berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.7 di atas, dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *Service Interaction* adalah reliabel.

#### D. Uji Reliabilitas Instrumen *User Satisfaction*

Ada lima item atau instrumen pada variabel *User Satisfaction*. Masing-masing item diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas instrumen *User Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *User Satisfaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

Sumber : Hasil data diolah.

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyanto (2009), 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 4.8 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam variabel *User Satisfaction* adalah Reliabel.

### 4.3 Analisis Deskriptif

#### 4.3.1 Gambaran Umum Responden

Kuesioner Online dibagikan sejak tanggal 1 November 2015 hingga 2 Desember 2015 diisi oleh 75 Responden. Responden tugas akhir ini di dominasi oleh laki-laki. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	41	54,7
Perempuan	34	45,3
Total	75	100,0

Sumber : Data Primer (diolah)

Mayoritas Responden berusia antara 22- 28 tahun. Dengan usia termuda adalah 22 tahun dan tertua adalah 28 tahun. Jumlah responden berdasarkan rentang usia dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<24	18	20
24-25	15	26,3
26-27	34	39,6
28	8	14,1
Total	75	100,0

Sumber : Data Primer (diolah)

Responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas responden memilih lain-lain yang di asumsikan antara bekerja di perusahaan swasta atau belum bekerja atau lainnya serta mahasiswa, dapat dilihat di Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Pekerjaan Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	20	26,7
PNS	11	17,3
Wiraswasta	13	14,7
Lain Lain	31	41,3
Total	75	100,0

Sumber : Data Primer (diolah)



### 4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analitis deskriptif digunakan untuk melihat karakteristik data, seperti rata-rata (mean) dari suatu kelompok data. Untuk melakukan analisis deskriptif, dapat menggunakan aplikasi IBM SPSS 22 Statistik.

#### A. Analisis Deskriptif Variabel *Usability* (X1)

Variabel *Usability* memiliki rata rata penilaian sebesar 3,7 yang menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *usability* (penggunaan). Rata-rata untuk masing masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Deskripsi *Usability*

Item	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
<i>Website</i> Mudah dipelajari	0	1,3	21,3	48	29,3	4,1
<i>Website</i> Mudah dan Jelas	0	0	38,7	38,7	22,7	3,8
<i>Website</i> mudah di navigasikan	0	6,7	50,7	32	10,7	3,5
<i>Website</i> Mudah digunakan	0	2,7	37,3	45,3	14,7	3,7
<i>Website</i> Sesuai tipe	1,3	12	44	38,7	4	3,3
<i>Website</i> Mengandung Kompetensi	0	1,3	34,7	42,7	21,3	3,8
<i>Website</i> Memberi kesan positif	0	4	38,7	48	9,3	3,6

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, item *Usability* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 4,1 adalah kemudahan mempelajari *website scc.stikom.edu*, sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,3 adalah tampilan *website scc.stikom.edu*. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas *usability*, Pengelola *website* dapat memperbaiki kualitas tampilan atau design *scc.stikom.edu* untuk membuat para Pengguna lebih tertarik.

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

Variabel *Information Quality* memiliki rata-rata penilaian sebesar 3,6 yang menunjukkan Responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *Information quality* (kualitas Informasi). Rata-rata untuk masing masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Deskripsi *Information Quality*

Item	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
Informasi yang akurat	0	1,3	32	49,3	17,3	3,8
Informasi dapat dipercaya	0	4	40	42,7	13,3	3,7
Informasi <i>update</i>	0	2,7	34,7	44	18,7	3,8
Informasi relevan	0	9,3	38,7	44	8	3,5
Informasi mudah dipahami	0	8	45,3	40	6,7	3,5
Informasi lengkap	0	9,3	52	37,3	1,3	3,3

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, item *Information Quality* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,8 adalah informasi yang akurat dan informasi yang *update*, sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,3 adalah informasi yang lengkap. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas *Information quality*, Pengelola *website* dapat memperbaiki kualitas informasi agar lebih lengkap untuk membuat para pengguna lebih tertarik.

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

Variabel *Service Interaction* memiliki rata-rata penilaian sebesar 3,1 yang menunjukkan responden cukup setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *Service Interaction* (Interaksi pelayanan). Rata-rata untuk masing masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Deskripsi *Service Interaction*

Item	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
Reputasi baik	0	2,7	13,3	58,7	25,3	4,1
Komponen tidak eror	0	5,3	17,3	54,7	22,7	3,9
Personalisasi	0	4	29,3	49,3	17,3	3,8
Interaksi antar pengguna	4	52	41,3	2,7	0	2,4
Interaksi dengan pengelola	12	70,7	14,7	2,7	0	2,1
Kemudahan berinteraksi	22,7	50,7	20	6,7	0	2,1

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, item *Service Interaction* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 4,1 adalah Reputasi yang baik, sedangkan rata-rata terendah sebesar 2,1 adalah interaksi dengan pengelola dan kemudahan berinteraksi.

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

Variabel *User Satisfaction* memiliki rata-rata penilaian sebesar 3,6 yang menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang berhubungan dengan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Rata-rata untuk masing masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Deskripsi *User Satisfaction*

Item	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
<i>Download Time</i>	0	2,7	22,7	57,3	17,3	3,9
Mengunjungi <i>website</i> lagi	0	6,7	28	52	13,3	3,7
Merekomendasikan <i>website</i>	0	12	36	40	12	3,5
Dapat diakses 24 jam	0	14,7	52	29,3	4	3,2
Kebermanfaatan informasi	0	9,3	38,7	44	8	3,5

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, item *User Satisfaction* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,9 adalah *download time*, artinya waktu yang di butuhkan responden untuk mengakses *scc.stikom.edu* tidak lebih dari 15 detik jadi responden tidak merasa membuang waktu terlalu lama saat mengunjungi *website* tersebut,

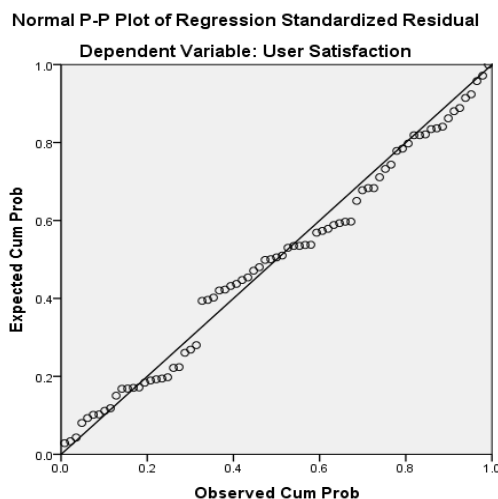
sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,2 adalah dapat di akses 24 jam, artinya terkadang *website scc.stikom.edu* terhambat jika ingin di akses pada jam jam tertentu entah terjadi *error* atau server yang sedang *down*.

#### 4.4 Uji Asumsi

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.

##### 4.4.1 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 4.2.



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 4.2 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 dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF pada model regresi. Metode pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. *Output* dari uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas

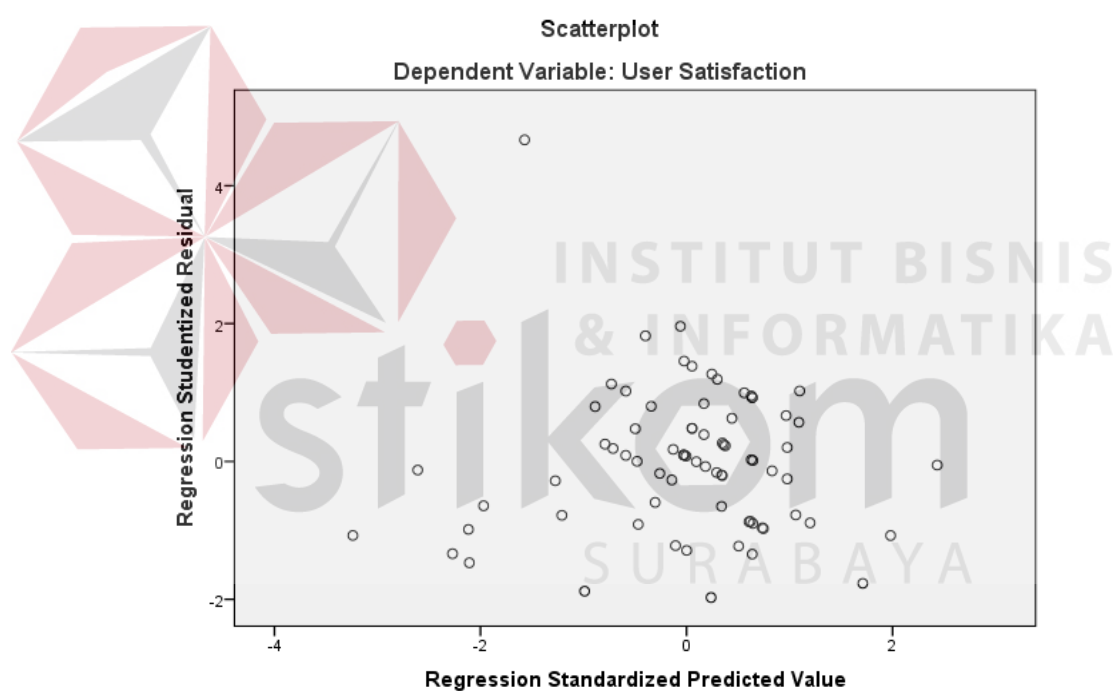
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.271	.501		.540	.591		
Usability	.404	.125	.347	3.220	.002	.739	1.353
Information Quality	.377	.148	.304	2.547	.013	.604	1.655
Service Interaction	.146	.162	.104	.899	.372	.645	1.550

a. *Dependent Variable: User Satisfaction*

Dari tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

#### 4.4.3 Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot. Jika didalam grafik terlihat tanda titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka terjadi homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. *Output* dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3 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 heterokedastisitas.

#### 4.4.4 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 4.17 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 <sup>a</sup>	.390	.365	.4479	2.184

a. Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : tidak terjadi autokorelasi

$H_1$  : terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai  $d$  (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 2,184

4. Menentukan nilai  $dL$  dan  $dU$

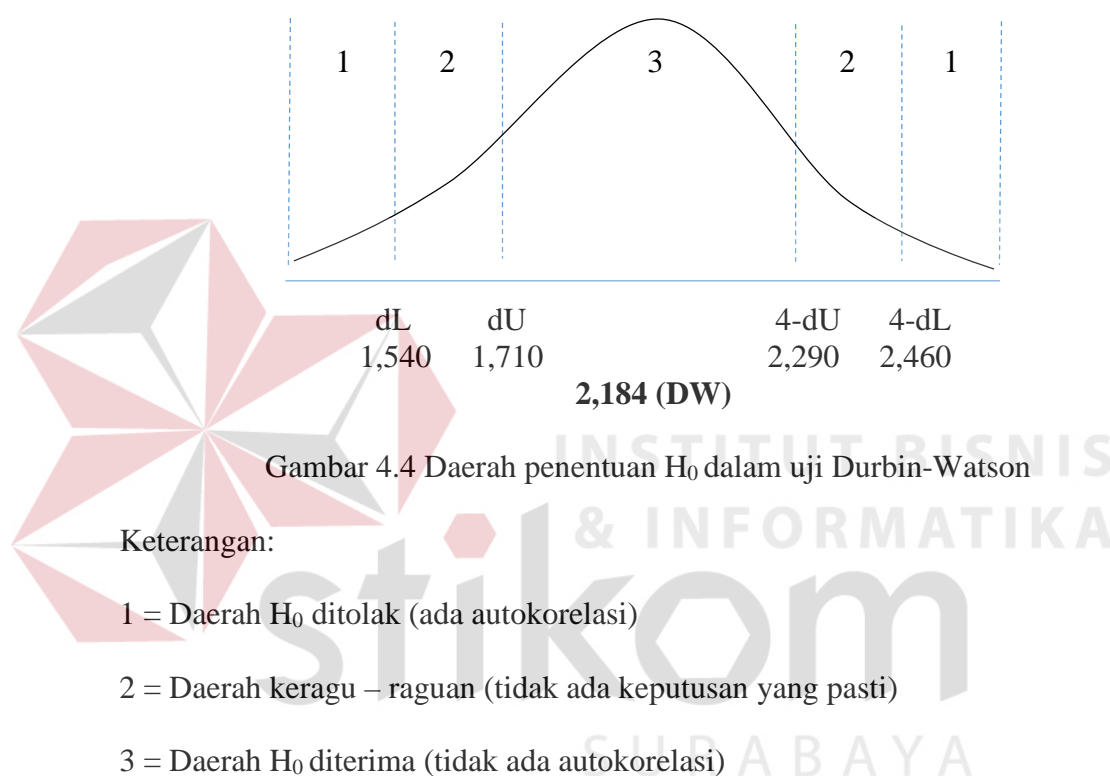
Nilai  $dL$  dan  $dU$  dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05,  $n=75$  dan  $k=3$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen).

Di dapat  $dL = 1,540$  dan  $dU = 1,710$ . Jadi dapat dihitung nilai  $4-dU = 2,290$  dan  $4-dL = 2,460$

## 5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  maka tidak ada keputusan yang pasti.

## 6. Gambar



## 7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,184 terletak pada daerah  $dU < DW < 4-dU$  ( $1,710 < 2,184 < 2,290$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

### 4.4.5 Uji Linearitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikansi pada Linearity  $> 0,05$  maka hubungan antara dua variabel tidak linear, dan jika



signifikansi pada Linearity  $< 0,05$  maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linear. Berikut ini adalah output dari uji linearitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

1. *User Satisfaction \* Usability*

Tabel 4.18 Hasil Linearitas *User Satisfaction \* Usability*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Usability	Between Groups	(Combined) Linearity	10.561	15	.704	3.245	.001
		Deviation from Linearity	6.708	1	6.708	30.914	.000
			3.853	14	.275	1.268	.254
	Within Groups		12.802	59	.217		
Total			23.363	74			

Pada tabel 4.18 di atas dapat diketahui Signifikansi pada *Sig linearity* sebesar 0,001. Dikarenakan Signifikansi lebih kecil dari 0,05 jadi hubungan antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Penggunaan (*Usability*) dinyatakan linear.

2. *User Satisfaction \* Information Quality*

Tabel 4.19 Hasil Linearitas *User Satisfaction \* Information Quality*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Information Quality	Between Groups	(Combined) Linearity	14.159	12	1.180	7.947	.000
		Deviation from Linearity	6.536	1	6.536	44.028	.000
			7.622	11	.693	4.667	.000
	Within Groups		9.205	62	.148		
Total			23.363	74			

Pada tabel 4.19 di atas dapat diketahui Signifikansi pada *Sig linearity* sebesar 0,000. Dikarenakan Signifikansi lebih kecil dari 0,05 jadi hubungan antara

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dinyatakan linear.

### 3. *User Satisfaction \* Service Interaction*

Tabel 4.20 Hasil Linearitas *User Satisfaction \* Information Quality*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Service Interaction	10.663	10	1.066	5.373	.000
Between Groups	4.182	1	4.182	21.075	.000
Linearity	6.480	9	.720	3.628	.001
Deviation from Linearity					
Within Groups	12.700	64	.198		
Total	23.363	74			

Pada tabel 4.20 di atas dapat diketahui Signifikansi pada *Sig linearity* sebesar 0,000. Dikarenakan Signifikansi lebih kecil dari 0,05 jadi hubungan antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction*) dinyatakan linear.

## 4.5 Uji Regresi Berganda

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

Tabel 4.21 *Output Regression Variables Entered/Removed<sup>a</sup>*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Interaction, Usability, Information Quality <sup>b</sup>		Enter

a. *Dependent Variable: User Satisfaction*

b. *All requested variables entered.*

*Output* pada Tabel 4.21 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *Enter*.

Tabel 4.22 *Output Regression ANOVA<sup>a</sup>*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.122	3	3.041	15.158	.000 <sup>b</sup>
	Residual	14.242	71	.201		
	Total	23.363	74			

a. *Dependent Variable: User Satisfaction*

b. *Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability, Information Quality*

Pada Tabel ANOVA ini menjelaskan pengujian secara bersama – sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama – sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.23 *Output Regression Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.271	.501		.540	.591
	Usability	.404	.125	.347	3.220	.002
	Information Quality	.377	.148	.304	2.547	.013
	Service Interaction	.146	.162	.104	.899	.372

a. *Dependent Variable: User Satisfaction*

*Output* pada Tabel 4.23 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4.5.1 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:

##### A. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

##### 1. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction*) secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

$H_1$  : Variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

##### 2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

##### 3. Menentukan F hitung dan F tabel

a. F hitung adalah 15,158 (pada tabel 4.22 ANOVA)

b. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $3-1 = 2$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $75-3 = 72$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,120

##### 4. Pengambilan Keputusan

a. Jika F hitung  $\leq$  F Tabel maka  $H_0$  diterima

b. Jika F hitung  $>$  F Tabel maka  $H_0$  ditolak

## 5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F$  hitung (15,158) >  $F$  tabel (3,120) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan Interaksi Pelayanan (*Service interaction*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

## B. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

### 1. Pengujian $b_1$ (*Usability*)

#### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

#### b. Menentukan $t$ hitung dan $t$ tabel

$t$  hitung adalah 3,220 (pada tabel 4.23 *Coefficients*).  $t$  tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $t$  tabel sebesar 1,993.

#### c. Pengambilan keputusan

$t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_0$  diterima

$t$  hitung >  $t$  tabel atau  $-t$  hitung <  $-t$  tabel jadi  $H_0$  ditolak

#### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung (3,220) >  $t$  tabel (1,993) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

## 2. Pengujian $b_2$ (*Information Quality*)

### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,547 (pada tabel 4.23 *Coefficients*). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993.

### c. Pengambilan keputusan

t hitung  $\leq$  t tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_0$  diterima

t hitung  $>$  t tabel atau  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel jadi  $H_0$  ditolak

### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (2,547)  $>$  t tabel (1,993) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

## 3. Pengujian $b_3$ (*Interaction Quality*)

### a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 0,899 (pada tabel 4.23 *Coefficients*). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,993.

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} (0,899) < t \text{ tabel} (1,993)$  jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu *Service Interaction* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

#### 4.6 Hubungan antara *Usability* dan *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 *User Satisfaction*, sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $H_1$ , yang berarti ada hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*. Tabel 4.23 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$H_0: t < 1,993$

$H_1: t > 1,993$

Berdasarkan Tabel 4.23, nilai  $t (3,220) < 1,993$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Karena  $H_0$  ditolak, terdapat hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *Usability* dan *Site Design* mempengaruhi kepuasan pengguna *scc.stikom.edu*. 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) desain sesuai tipe, 6) meyakinkan, dan 7) memberi kesan positif.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008), Sanjaya (2012), Elangovan (2013), dan Sukmajati (2005) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*.

#### 4.7 Hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*

Hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian Tugas Akhir ini didefinisikan sebagai H<sub>0</sub>, yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Information quality* dan *User Satisfaction*, sedangkan hipotesis alternatifnya adalah H<sub>2</sub>, yang berarti ada hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Tabel 4.23 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 1,993$$

$$H_2: t > 1,993$$

Berdasarkan Tabel 4.23, nilai  $t (2,547) > 1,993$  yang berarti bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima. Karena H<sub>2</sub> diterima, maka terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna *scc.stikom.edu*. 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, dan 6) informasi yang lengkap.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008), Sanjaya (2012), Elangovan (2013), dan Sukmajati (2005) yang



menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*.

#### 4.8 Hubungan antara *Service Interaction* dan *User Satisfaction*

Hubungan antara *Service Interaction* dan *User Satisfaction* dalam model konseptual penelitian ini didefinisikan sebagai  $H_0$ , yang berarti tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *User Satisfaction*, sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $H_3$ , yang berarti ada hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*. Tabel 4.23 sebelumnya digunakan untuk menguji hipotesis tersebut.

$$H_0: t < 1,993$$

$$H_3: t > 1,993$$

Berdasarkan Tabel 4.23, nilai  $t (0,899) > 1,993$  yang berarti bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak. Karena  $H_0$  ditolak, maka tidak terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*. Faktor-faktor dalam variabel *Service Interaction* meliputi: 1) reputasi yang baik, 2) Komponen *website* tidak eror, 3) personalisasi, 4) interaksi antar sesama pengguna, dan 5) interaksi dengan pengelola, dan 6) Kemudahan interaksi. 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 *User Satisfaction*.

## 4.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi linear berganda dan melihat hubungan antara variabel di atas, maka selanjutnya akan dibahas variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen *User Satisfaction*, yaitu variabel *Usability* dan variabel *Information Quality*.

### 4.9.1 Pembahasan Variabel *Usability*

Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator variabel *Usability*, maka dapat dilihat mana indikator yang perlu ditingkatkan serta mana indikator yang hanya perlu dipertahankan. Perlu ditingkatkan jika nilai indikator masih kurang atau cukup, sedangkan perlu dipertahankan jika nilai sudah baik atau cenderung baik. Untuk rata-rata tiap indikator dapat dilihat pada tabel 4.24.

Tabel 4.24 Rata-rata indikator Variabel *Usability*

Indikator	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
<i>Website</i> Mudah dipelajari	0	1,3	21,3	48	29,3	4,1
<i>Website</i> Mudah dan Jelas	0	0	38,7	38,7	22,7	3,8
<i>Website</i> mudah di navigasikan	0	6,7	50,7	32	10,7	3,5
<i>Website</i> Mudah digunakan	0	2,7	37,3	45,3	14,7	3,7
<i>Website</i> Sesuai tipe	1,3	12	44	38,7	4	3,3
<i>Website</i> Mengandung Kompetensi	0	1,3	34,7	42,7	21,3	3,8
<i>Website</i> Memberi kesan positif	0	4	38,7	48	9,3	3,6

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.24 di atas, dapat diketahui indikator pada variabel *Usability* terdapat nilai 3,3 yaitu item *website* sesuai tipe yang merupakan rata-rata terendah diantara indikator lainnya. Indikator dapat dikatakan jika mempunyai rata-rata diatas 3,5. Apabila rata-rata kurang dari 3,5 berarti indikator tersebut perlu dilakukan peningkatan sehingga kepuasan Pengguna dapat tercapai. Oleh karena itu Pengelola *website scc.stikom.edu* disarankan agar memperbaiki tampilan

*website* agar sesuai dengan tipe yaitu *website* informasional, dan untuk indikator yang sudah baik, Pengelola tidak perlu melakukan peningkatan, hanya perlu mempertahankan saja yang sudah ada sekarang.

#### 4.9.2 Pembahasan Variabel *Information Quality*

Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator variabel *Information Quality*, maka dapat dilihat mana indikator yang perlu ditingkatkan serta mana indikator yang hanya perlu dipertahankan. Perlu ditingkatkan jika nilai indikator masih kurang atau cukup, sedangkan perlu dipertahankan jika nilai sudah baik atau cenderung baik. Untuk melihat rata-rata tiap indikator dapat dilihat pada tabel 4.25.

Tabel 4.25 Rata-rata indikator Variabel *Information Quality*

Indikator	Skala (%)					Mean
	1	2	3	4	5	
Informasi yang akurat	0	1,3	32	49,3	17,3	3,8
Informasi dapat dipercaya	0	4	40	42,7	13,3	3,7
Informasi <i>update</i>	0	2,7	34,7	44	18,7	3,8
Informasi relevan	0	9,3	38,7	44	8	3,5
Informasi mudah dipahami	0	8	45,3	40	6,7	3,5
Informasi lengkap	0	9,3	52	37,3	1,3	3,3

Sumber : Data primer (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas, dapat diketahui indikator pada variabel *Usability* terdapat nilai 3,3 yaitu informasi yang lengkap yang merupakan rata-rata terendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu Pengelola *website scc.stikom.edu* disarankan agar meningkatkan kelengkapan informasi pada *website*, sehingga Pengguna (Alumni) lebih mudah dalam menemukan informasi pekerjaan yang lengkap. Untuk rata-rata indikator yang sudah baik, Pengelola tidak perlu melakukan peningkatan, hanya perlu mempertahankan saja yang sudah ada sekarang.