

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini akan diulas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum karakteristik responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden

Responden berasal dari pelanggan dan pengunjung *website* [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id). Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 130 orang. Jumlah tersebut sudah ditentukan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP VIII.

##### 4.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan dari pada laki-laki sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	57	43,85%
Perempuan	73	56,15%
Jumlah	130	100,00%

Sumber: Data Primer yang Diolah.

#### 4.1.2 Usia

Dalam penelitian ini diperoleh data bahwa 38,46% responden berusia antara 21 – 30 tahun, 31,54% berusia antara 31 – 40 tahun, dan 20,00% berusia antara 41 – 50 tahun.

**Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia.**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
≤ 20 Tahun	7	5,38%
21 – 30 Tahun	50	38,46%
31 – 40 Tahun	41	31,54%
41 – 50 Tahun	26	20,00%
≥ 51 Tahun	6	4,62%
Jumlah	130	100.0%

Sumber: Data Primer yang Diolah

#### 4.1.3 Pendidikan Sebelumnya

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner diperoleh data bahwa 44,62% responden merupakan lulusan Sarjana, 35,38% adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), dan 17,69% adalah lulusan Diploma.

**Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Sebelumnya**

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SMA/SMK/Sederajat	46	35,38%
Diploma	23	17,69%
Sarjana	58	44,62%
Tidak Mengisi	3	2,31%
Jumlah	130	100.0%

Sumber: Data Primer Diolah

#### 4.1.4 Kota Asal

Hasil pengolahan kuesioner juga didapatkan bahwa sebagian besar yaitu 56,92% responden berasal dari kota Surabaya, sedangkan 43,08% berasal dari luar kota Surabaya.

**Tabel 4.4 Responden berdasarkan Kota Asal**

Kota	Jumlah (orang)	Persentase
Surabaya	74	56,92%
Luar Surabaya	56	43,08%
Jumlah	130	100.0%

Sumber: Data Primer Diolah

#### 4.1.5 Tujuan Mengunjungi Website Resmi PT. KAI (Persero)

Pada penelitian ini diperoleh data bahwa sebagian besar tujuan responden mengunjungi website resmi PT. KAI (Persero) adalah untuk reservasi online yakni sebesar 84,62%. Sedangkan bekerja sebesar 8,46%, melihat berita sebesar 3,08%, tujuan lain-lain sebesar 2,31%, dan mengisi waktu luang sebesar 1,54%.

**Tabel 4.5 Tujuan Mengunjungi Website PT. KAI (Persero)**

Tujuan	Jumlah (orang)	Persentase
Melihat berita	4	3,08%
Reservasi Online	110	84,62%
Bekerja	11	8,46%
Mengisi Waktu Luang	2	1,54%
Lain-lain	3	2,31%
Jumlah	130	100,0%

Sumber: Data Primer yang Diolah

Data yang akan diolah lebih lanjut hanya data yang berasal dari responden yang pada saat mengunjungi website resmi PT. KAI (Persero) memiliki tujuan untuk reservasi online, yaitu sebanyak 110 responden.

## 4.2 Website Quality (X)

Kualitas *Website* (*Website Quality*) terdiri dari 3 dimensi yakni: Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

### 4.2.1 Usability Quality (X1)

Variabel *usability quality* dalam penelitian ini mempunyai 8 indikator yaitu : kemudahan untuk dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, tampilan yang menarik, menampilkan desain situs yang sesuai dengan jenis *website* jasa komersial, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *usability quality* dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Usability (X1)**

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Mudah dioperasikan (X11)	0 0%	6 5,5%	45 40,9%	54 49,1%	5 4,5%	3,53
2	Mudah dimengerti (X12)	0 0%	11 10,0%	37 33,6%	59 53,6%	3 2,7%	3,49
3	Mudah ditelusuri (X13)	6 5,5%	28 25,5%	37 33,6%	34 30,9%	5 4,5%	3,04
4	Mudah digunakan (X14)	2 1,8%	10 9,1%	41 37,3%	52 47,3%	5 4,5%	3,44
5	Tampilan menarik (X15)	4 4,5%	26 23,6%	46 41,8%	28 25,5%	5 4,5%	3,02
6	Desain situs sesuai dengan jenis <i>website</i> jasa komersial (X16)	3 2,7%	27 24,5%	45 40,9%	32 29,1%	3 2,7%	3,05
7	Memiliki kompetensi yang baik (X17)	11 10,0%	32 29,1%	34 30,9%	28 25,5%	5 4,5%	2,85
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18)	5 4,5%	19 17,3%	41 37,3%	39 35,5%	6 5,5%	3,20
<b>Usability Quality (X1)</b>							<b>3,20</b>

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa *usability quality* berada pada rata-rata “3,20” atau “cukup setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas penggunaan yang baik.

#### 4.2.2 Information Quality (X2)

Variabel *information quality* dalam penelitian ini mempunyai 7 indikator yaitu : informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang sesuai dengan topik bahasan (relevan), informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai dengan jenis layanannya.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *information quality* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* (X2)**

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Informasi akurat (X21)	1 0,9%	15 13,6%	35 31,8%	56 50,9%	3 2,7%	3,41
2	Informasi bisa dipercaya (X22)	2 1,8%	13 11,8%	31 28,2%	59 53,6%	5 4,5%	3,47
3	Informasi <i>up to date</i> (X23)	1 0,9%	11 10,0%	37 33,6%	57 51,8%	4 3,6%	3,47
4	Informasi yang relevan (X24)	2 1,8%	33 30,0%	44 40,0%	29 26,4%	2 1,8%	2,96
5	Informasi mudah dimengerti (X25)	3 2,7%	33 30,0%	52 47,3%	17 15,5%	5 4,5%	2,89
6	Informasi detail (X26)	2 1,8%	19 17,3%	44 40,0%	43 39,1%	2 1,8%	3,22
7	Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27)	0 0%	6 5,5%	37 33,6%	63 57,3%	4 3,6%	3,59
<b>Information Quality (X2)</b>							<b>3,29</b>

Sumber: Lampiran

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa *information quality* berada pada rata-rata “3,29” atau “cukup setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas informasi yang cukup baik.

#### 4.2.3 Interaction Quality (X3)

Variabel *interaction quality* dalam penelitian ini mempunyai 7 indikator yaitu : memiliki reputasi yang baik, mampu memberikan rasa aman saat bertransaksi, dapat dipercaya dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, menyediakan ruang untuk komunitas tertentu, mudah berkomunikasi dengan organisasi, kemampuan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang disajikan.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *interaction quality* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality (X3)**

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Reputasi baik(X31)	10 9,1%	10 9,1%	39 35,5%	41 37,3%	10 9,1%	3,28
2	Aman bertransaksi (X32)	1 0,9%	7 6,4%	39 35,5%	53 48,2%	10 9,1%	3,58
3	Informasi pribadi aman (X33)	42 38,2%	21 19,1%	24 21,8%	16 14,5%	7 6,4%	2,32
4	Rasa personalisasi (X34)	29 26,4%	25 22,7%	28 25,5%	20 18,2%	8 7,3%	2,57
5	Ruang komunitas (X35)	1 0,9%	4 3,6%	63 57,3%	38 34,5%	4 3,6%	3,36
6	Mudah berkomunikasi (X36)	24 21,8%	38 34,5%	22 20,0%	23 20,9%	3 2,7%	2,48
7	Layanan yang sesuai dengan yang disajikan (X37)	10 9,1%	24 21,8%	39 35,5%	33 30,0%	4 3,6%	2,97
<b>Interaction Quality (X3)</b>							<b>3,08</b>

Sumber: Lampiran

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa *interaction quality* berada pada rata-rata “3,08” atau “cukup setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas interaksi yang baik.

### 4.3 User Satisfaction (Y)

Variabel *user satisfaction* dalam penelitian ini mempunyai 7 indikator yaitu : rasa suka terhadap *website*, rasa suka dengan layanan *website*, kesenangan dalam bertransaksi, situs diakses dengan cepat, layanan yang baik, kebermanfaatan informasi, dan kemudahan dalam mengakses *website*.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *user satisfaction* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* (Y)**

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Rasa suka terhadap tampilan (Y11)	4 3,6%	36 32,7%	46 41,8%	22 20,0%	2 1,8%	2,84
2	Rasa suka terhadap layanan (Y12)	8 7,3%	35 31,8%	35 31,8%	31 28,2%	1 0,9%	2,84
3	Rasa senang bertransaksi(Y13)	3 2,7%	19 17,3%	47 42,7%	37 33,6%	4 3,6%	3,18
4	Tidak menunggu lama(Y14)	52 47,3%	23 20,9%	14 12,7%	20 18,2%	1 0,9%	2,05
5	Petugas selalu online(Y15)	12 10,9%	39 35,5%	34 30,9%	21 19,1%	4 3,6%	2,69
6	Kebermanfaatan informasi(Y16)	7 6,4%	25 22,7%	42 38,2%	31 28,2%	5 4,5%	3,02
7	Bisa diakses dgn gadget apapun(Y17)	19 17,3%	23 20,9%	33 30,0%	24 21,8%	11 10,0%	2,86
<b><i>User Satisfaction</i> (Y)</b>							2,78

Sumber: Lampiran





		TOTAL	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
X13	Pearson Correlation	,827**	,704**	,640**	1	,494**	,531**	,586**	,675**	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X14	Pearson Correlation	,624**	,508**	,459**	,494**	1	,300**	,355**	,480**	,370**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X15	Pearson Correlation	,744**	,469**	,416**	,531**	,300**	1	,679**	,639**	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X16	Pearson Correlation	,827**	,569**	,465**	,586**	,355**	,679**	1	,755**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X17	Pearson Correlation	,878**	,625**	,497**	,675**	,480**	,639**	,755**	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X18	Pearson Correlation	,772**	,539**	,451**	,504**	,370**	,507**	,668**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut :

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel dengan  $n = 110$  maka di dapat r tabel sebesar 0,187. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada output hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X11 dengan skor total sebesar 0,810. Lihat juga pada korelasi X12, X13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,187 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

## 2. Information Quality (X2)

Tabel 4.11 Output Uji Validitas Information Quality (X2)

		TOTAL	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27
TOTAL	Pearson Correlation	1	,783**	,803**	,811**	,693**	,754**	,790**	,676**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X21	Pearson Correlation	,783**	1	,677**	,602**	,419**	,496**	,512**	,449**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X22	Pearson Correlation	,803**	,677**	1	,715**	,364**	,444**	,549**	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X23	Pearson Correlation	,811**	,602**	,715**	1	,497**	,415**	,554**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X24	Pearson Correlation	,693**	,419**	,364**	,497**	1	,625**	,423**	,288**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X25	Pearson Correlation	,754**	,496**	,444**	,415**	,625**	1	,608**	,344**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X26	Pearson Correlation	,790**	,512**	,549**	,554**	,423**	,608**	1	,546**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X27	Pearson Correlation	,676**	,449**	,528**	,557**	,288**	,344**	,546**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan  $n = 110$  maka di dapat r tabel sebesar 0,187. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada output hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X21 dengan skor total sebesar 0,783. Lihat juga pada korelasi X22, X23 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,187 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

### 3. Interaction Quality (X3)

**Tabel 4.12 Output Uji Validitas Interaction Quality (X3)**

		TOTAL	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37
TOTAL	Pearson Correlation	1	,694**	,653**	,828**	,904**	,703**	,886**	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X31	Pearson Correlation	,694**	1	,630**	,397**	,559**	,482**	,491**	,297**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,002
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X32	Pearson Correlation	,653**	,630**	1	,342**	,450**	,510**	,458**	,389**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X33	Pearson Correlation	,828**	,397**	,342**	1	,806**	,401**	,717**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X34	Pearson Correlation	,904**	,559**	,450**	,806**	1	,542**	,848**	,563**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X35	Pearson Correlation	,703**	,482**	,510**	,401**	,542**	1	,587**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X36	Pearson Correlation	,886**	,491**	,458**	,717**	,848**	,587**	1	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
X37	Pearson Correlation	,744**	,297**	,389**	,621**	,563**	,548**	,633**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110

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



	TOTAL	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17
Y17 Pearson Correlation	,759**	,504**	,489**	,432**	,549**	,500**	,544**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan  $n = 110$  maka di dapat r tabel sebesar 0,187. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Pada output hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi Y11 dengan skor total sebesar 0,766. Lihat juga pada korelasi Y12, Y13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,187 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Berikut ini adalah output dari uji reliabilitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS :

1. *Usability Quality* (X1)

**Tabel 4.14 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Tabel 4.15 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	8

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Pada output pertama Tabel 4.14 diketahui data valid sebanyak 110, lalu output kedua Tabel 4.15 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,904 dengan jumlah item sebanyak 8. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.16

**Tabel 4.16 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	22,08	24,168	,760	,889
X12	22,12	24,509	,656	,896
X13	22,57	21,752	,754	,886
X14	22,17	24,878	,522	,906
X15	22,59	22,996	,651	,896
X16	22,56	22,560	,765	,885
X17	22,75	20,664	,820	,880
X18	22,41	22,593	,685	,893

Pada Tabel 4.16, sebagai contoh jika pertanyaan X12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,896.

## 2. Information Quality (X2)

**Tabel 4.17 Output Reliabilitas Information Quality (X2)  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Tabel 4.18 Output Reliabilitas Information Quality (X2)  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	7

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Pada output pertama Tabel 4.17 diketahui data valid sebanyak 110, lalu output kedua Tabel 4.18 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,876 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.19

**Tabel 4.19 Output Reliabilitas Information Quality (X2)  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	19,61	13,268	,691	,854
X22	19,55	12,929	,714	,851
X23	19,55	13,241	,733	,849
X24	20,05	13,648	,565	,871
X25	20,13	13,140	,643	,861
X26	19,80	13,097	,697	,853
X27	19,43	14,577	,578	,869

Pada Tabel 4.19, jika pertanyaan X22 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,851.



### 3. Interaction Quality (X3)

**Tabel 4.20 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Tabel 4.21 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	7

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Pada output pertama Tabel 4.20 diketahui data valid sebanyak 110, lalu output kedua Tabel 4.21 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,887 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.22

**Tabel 4.22 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	17,29	25,016	,577	,883
X32	16,99	27,055	,562	,884
X33	18,25	21,769	,731	,865
X34	18,00	20,899	,848	,847
X35	17,21	27,415	,636	,880
X36	18,09	22,138	,829	,850
X37	17,60	24,683	,646	,874

Pada Tabel 4.22, sebagai contoh jika pertanyaan X32 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,884.

#### 4. *User Satisfaction* (Y)

**Tabel 4.23 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Tabel 4.24 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	7

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Pada output pertama Tabel 4.23 diketahui data valid sebanyak 110, lalu output kedua Tabel 4.24 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.25

**Tabel 4.25 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	16,64	24,032	,689	,872
X32	16,64	22,802	,747	,864
X33	16,29	24,025	,683	,872
X34	17,43	21,348	,703	,869
X35	16,78	23,603	,591	,882
X36	16,45	22,324	,784	,859
X37	16,61	21,708	,636	,880

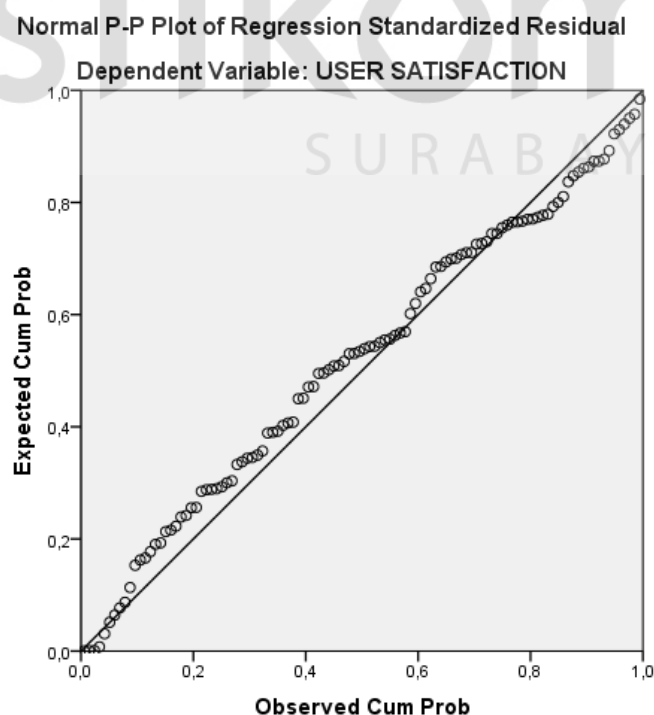
Pada Tabel 4.25, sebagai contoh jika pertanyaan Y12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,864.

## 4.5 Uji Asumsi

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data, linearitas dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi.

### 4.5.1 Uji Normalitas Data

Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of *regression standarized residual*. Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Namun dalam uji normalitas, terkadang grafik P-P Plot dapat menyesatkan jika salah dalam menafsirkannya. Oleh karena itu untuk mendukung atau membuktikan hasil uji normalitas grafik, maka juga dilakukan uji normalitas rumus Kolmogorov-Smirnov seperti pada Tabel 4.26.

**Tabel 4.26 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,14265963
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,077
	Positive	,056
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,120 yaitu lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (*independent*). Model Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi *Multikolinieritas*). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu nilai korelasi variabel bebas dengan variabel bebas lain sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusan pada uji *Multikolinieritas* dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

1. Melihat nilai *Tolerance*

- a) Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
- b) Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji.

2. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
- b) Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji.

*Output* dari uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Multikolinearitas *Coefficients*<sup>a</sup>

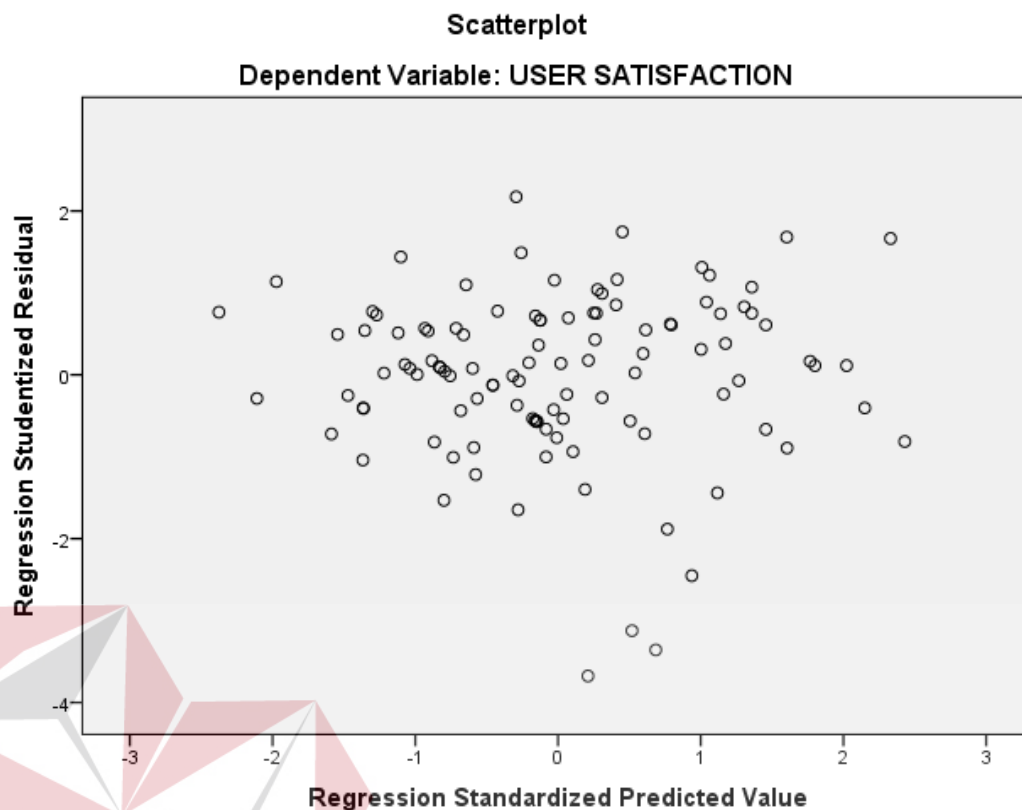
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-3,564	1,864		-1,912	,059		
1 Usability Quality	,345	,088	,340	3,941	,000	,410	2,440
Information Quality	,215	,081	,165	2,651	,009	,789	1,267
Interaction Quality	,449	,078	,462	5,767	,000	,476	2,101

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot. Jika di dalam 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 4.2.



**Gambar 4.2 Grafik Scatterplot**

Terlihat dari gambar 4.2 bahwa titik-titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Namun uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik Scatterplot mempunyai kelemahan yang cukup signifikan sebab jumlah pengamatan tertentu sangat mempengaruhi hasil plotting. Oleh sebab itu, untuk mempertegas apakah terjadi masalah heteroskedastisitas atau tidak, maka perlu dilakukan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser adalah :



1. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

*Output* dari uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.28.

**Tabel 4.28 Heteroskedastisitas *Coefficients*<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,766	1,190		1,484	,141
Usability Quality	,080	,056	,209	1,433	,155
Information Quality	-,100	,052	-,202	-1,922	,057
Interaction Quality	,040	,050	,108	,796	,428

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Distribusi nilai t-tabel dengan  $n = 110$  dan  $t_{0,025}$  maka diperoleh nilai t-tabel = 1,983. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer diperoleh nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### 4.5.4 Uji Autokorelasi.

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test).

Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.29.

**Tabel 4.29 Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,822 <sup>a</sup>	,676	,667	3,187	1,908

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

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 dW (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,908

4. Menentukan nilai dL dan dU

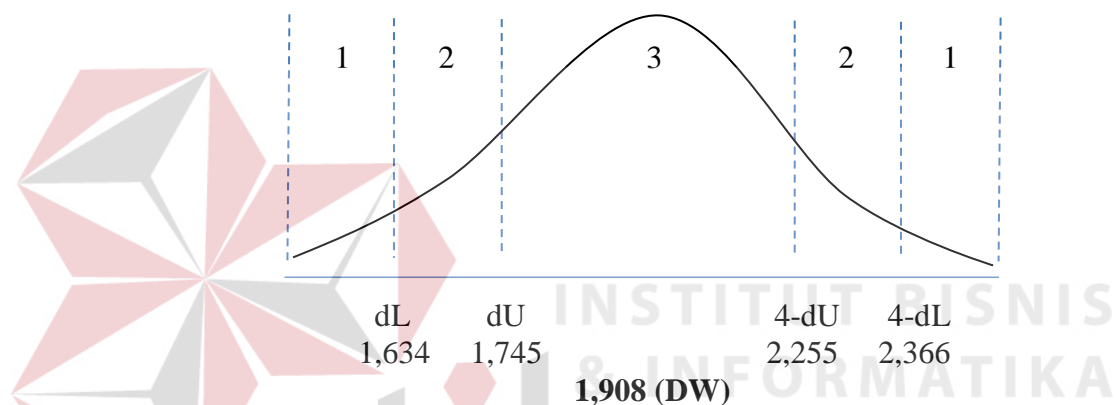
Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05,  $n=110$  dan  $k=3$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel

independen). Di dapat  $dL = 1,634$  dan  $dU = 1,745$ . Jadi dapat dihitung nilai  $4-dU = 2,255$  dan  $4-dL = 2,366$

#### 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



**Gambar 4.3 Daerah Penentuan  $H_0$  dalam Uji Durbin-Watson**

Keterangan:

1 = Daerah  $H_0$  ditolak (ada autokorelasi)

2 = Daerah keragu-raguan (tidak ada keputusan yang pasti)

3 = Daerah  $H_0$  diterima (tidak ada autokorelasi)

#### 7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,908 terletak pada daerah  $dU < DW < 4-dU$  ( $1,745 < 1,908 < 2,255$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

#### 4.5.5 Uji Linearitas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linearitas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linear. Uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1. Pertama dengan melihat nilai signifikansi pada *output* SPSS : Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.
2. Kedua dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel : Jika nilai Fhitung lebih kecil dari nilai Ftabel, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yg linear antara variabel X dengan variabel Y.

Berikut ini adalah output dari uji linearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS :

1. *User Satisfaction \* Usability Quality***Tabel 4.30 Output Uji Linearitas User Satisfaction \* Usability Quality ANOVA**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Usability Quality	(Combined)		2100,709	24	87,530	6,075	,000
	Between Groups	Linearity	1862,147	1	1862,147	129,241	,000
		Deviation from Linearity	238,562	23	10,372	,720	,813
		Within Groups	1224,710	85	14,408		
	Total		3325,418	109			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = 0,813 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*usability*).

b) Berdasarkan nilai  $F = 0,720 < 3,08$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*usability quality*).

2. *User Satisfaction \* Information Quality*

**Tabel 4.31 Output Uji Linearitas User Satisfaction \* Information Quality ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Information Quality	(Combined)	1300,330	19	68,438	3,042	,000
	Between Groups					
	Linearity	665,369	1	665,369	29,571	,000
	Deviation from Linearity	634,962	18	35,276	1,568	,086
	Within Groups	2025,088	90	22,501		
Total	3325,418	109				

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = 0,086 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas informasi (*information quality*).

b) Berdasarkan nilai  $F = 1,568 < 3,08$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas informasi (*information quality*).

3. *User Satisfaction \* Interaction Quality*

**Tabel 4.32 Output Uji Linearitas User Satisfaction \* Interaction Quality ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Interaction Quality	(Combined)	2119,802	22	96,355	6,953	,000
	Between Groups					
	Linearity	1886,743	1	1886,743	136,152	,000
	Deviation from Linearity	233,059	21	11,098	,801	,711
	Within Groups	1205,616	87	13,858		
Total	3325,418	109				

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = 0,711 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas interaksi (*interaction quality*).

b) Berdasarkan nilai  $F = 0,801 < 3,08$  (diperoleh dari  $F_{tabel}$ ). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas interaksi (*interaction quality*).

**Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Layanan Website terhadap Kepuasan Pengguna.**

Variabel	B	t <sub>hitung</sub>	Sig	Pengaruh
<i>Usability Quality</i>	0,345	3,941	0,000	Positif dan Signifikan
<i>Information Quality</i>	0,215	2,651	0,009	Positif dan Signifikan
<i>Interaction Quality</i>	0,449	5,767	0,000	Positif dan Signifikan
Koefisien: Determinasi ( $R^2$ ) = 66,7% $F_{hitung}=73,813$	Nilai Kritis: $t_{tabel}= 1,983$ $F_{tabel}= 3,08$			

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian dari variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada bagian uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} = 73,813$  (lebih besar dari  $F_{tabel}$ ) dan koefisien determinasi sebesar 66,7%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kontribusi sebesar 66,7%.

#### 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

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



**Tabel 4.34 Output Regression Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

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

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 4.34 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter.

**Tabel 4.35 Output Regression Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 <sup>a</sup>	,676	,667	3,187

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

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Output pada Tabel 4.35 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

**Tabel 4.36 Output Regression ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2248,900	3	749,633	73,813	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1076,518	106	10,156		
	Total	3325,418	109			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability 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 4.37 Output Regression Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,564	1,864		-1,912	,059
Usability Quality	,345	,088	,340	3,941	,000
Information Quality	,215	,081	,165	2,651	,009
Interaction Quality	,449	,078	,462	5,767	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Output pada Tabel 4.37 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.

#### 4.6.1 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. Analisis regresi linear berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independen adalah  $b_1 = 0,345$ ,  $b_2 = 0,215$ , dan  $b_3 = 0,449$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = -3,564 + 0,345 X_1 + 0,215 X_2 + 0,449 X_3$$

( $Y'$  adalah variabel dependen yang diramalkan,  $a$  adalah konstanta,  $b_1, b_2$ , dan  $b_3$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2$ , dan  $X_3$  adalah variabel independen).

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta ( $a$ ) = -3,564

artinya apabila kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya negatif sebesar -3,564.

- 2) Nilai koefisien regresi variabel *usability quality* ( $b_1$ ) = 0,345

artinya jika nilai *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,345 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel *information quality* ( $b_2$ ) = 0,215.

Artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,215 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4) Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* ( $b_3$ ) = 0,449.

artinya jika tingkat nilai *interaction quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,449 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis  $R^2$  (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 4.35 Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$  (Adjusted R Square) adalah 0,667. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 66,7% sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji Model dengan Uji F

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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0$  :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , artinya variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

$H_1$  : Variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*)

secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) apabila minimal terdapat satu  $\beta \neq 0$ .

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan F hitung dan F tabel

a) F hitung adalah 73,813 (pada tabel 4.36 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  $110-3 = 107$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,08

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 (78,813)  $>$  F tabel (3,08) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

d. Uji terhadap masing-masing Variabel dengan Uji t

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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

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

- Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ , artinya variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ , artinya variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 3,941 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $110-3-1 = 106$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,983.

- Pengambilan keputusan

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

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

- Kesimpulan

- Berdasarkan tabel 4.33 *usability quality* dengan koefisien sebesar 0,345 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa  $t_{\text{hitung}} = 3,941$  yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}} = 1,983$  atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari *usability quality* terhadap kepuasan

pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *usability quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya kualitas penggunaan (*usability quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas penggunaan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi PT. KAI (Persero).

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

- Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_2 = 0$ , artinya variabel kualitas informasi (*information quality*) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

$H_1 : \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel kualitas informasi (*information quality*) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,651 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $110-3-1 = 106$  (k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat t tabel sebesar 1,983.

- Pengambilan keputusan

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

- Kesimpulan
- Berdasarkan tabel 4.33 *information quality* dengan koefisien sebesar 0,215 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa  $t_{hitung} = 2,651$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,983$  atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari *information quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *information quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi PT. KAI (Persero).

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

- Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_3 = 0$ , artinya variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

$H_1 : \beta_3 \neq 0$ , artinya variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 5,767 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $110-3-1 = 106$  (k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat t tabel sebesar 1,983.

- Pengambilan keputusan

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

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

- Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.33 *interaction quality* dengan koefisien sebesar 0,449 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini terbukti dari nilai bahwa  $t_{\text{hitung}} = 5,767$  yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}} = 1,983$  atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *interaction quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas interaksi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi PT. KAI (Persero).

## 4.7 Pembahasan

### a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan pada layanan reservasi *online* yang ada di *website* resmi PT. KAI (Persero) mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Cukup” bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan oleh responden adalah 3,20 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan belum terpenuhi.

**Tabel 4.38 Pembahasan Variabel *Usability Quality* (X1)**

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Mudah dioperasikan (X11)	3,53	0,673
2	Mudah dimengerti (X12)	3,49	0,714
3	Mudah ditelusuri (X13)	3,04	0,985
4	Mudah digunakan (X14)	3,44	0,796
5	Tampilan menarik (X15)	3,02	0,928
6	Desain situs sesuai dengan jenis <i>website</i> jasa komersial (X16)	3,05	0,871
7	Memiliki kompetensi yang baik (X17)	2,85	1,057
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18)	3,20	0,946
<b>Usability Quality (X1)</b>		3,20	0,871

Dari indikator-indikator pada tabel 4.38 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator “memiliki kompetensi yang baik” karena pada indikator ini hanya memiliki nilai rata-rata sebesar 2,85 dari skala 1-5. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa

pengguna *website* sangat mepedulikan aspek *usability quality* dalam *website* PT. KAI (Persero).

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi pada layanan reservasi *online* yang ada di *website* resmi PT. KAI (Persero) mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Cukup” bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,29 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi.

**Tabel 4.39 Pembahasan Variabel *Information Quality* (X2)**

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Informasi akurat (X21)	3,41	0,793
2	Informasi bisa dipercaya (X22)	3,47	0,832
3	Informasi <i>up to date</i> (X23)	3,47	0,763
4	Informasi yang relevan (X24)	2,96	0,845
5	Informasi mudah dimengerti (X25)	2,89	0,860
6	Informasi detail (X26)	3,22	0,817
7	Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27)	3,59	0,654
<b>Information Quality (X2)</b>		3,29	0,795

Dari indikator-indikator pada tabel 4.39 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu indikator “informasi mudah dimengerti” dengan nilai rata-rata 2,89 dan indikator “informasi yang relevan” dengan nilai rata-rata 2,96. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna

*website* sangat mempedulikan aspek *information quality* dalam *website* PT. KAI (Persero).

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi pada layanan reservasi *online* yang ada di *website* resmi PT. KAI (Persero) mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status Cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,08 dari skala 1-5. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas interaksi belum terpenuhi.

**Tabel 4.40 Pembahasan Variabel *Interaction Quality* (X3)**

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Reputasi baik(X31)	3,28	1,059
2	Aman bertransaksi (X32)	3,58	0,783
3	Informasi pribadi aman (X33)	2,32	1,292
4	Rasa personalisasi (X34)	2,57	1,260
5	Ruang komunitas (X35)	3,36	0,660
6	Mudah berkomunikasi (X36)	2,48	1,131
7	Layanan yang sesuai dengan yang disajikan (X37)	2,97	1,018
<b><i>Interaction Quality</i> (X3)</b>		<b>3,08</b>	<b>1,029</b>

Dari indikator-indikator pada tabel 4.40 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu indikator “informasi pribadi aman” dengan nilai rata-rata 2,32, indikator “mudah berkomunikasi” dengan nilai rata-rata 2,48, indikator “rasa personalisasi” dengan nilai rata-rata 2,57, dan indikator “layanan yang sesuai dengan yang disajikan” dengan nilai rata-rata 2,97. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna

*website* sangat mementingkan aspek *interaction quality* dalam *website* PT. KAI (Persero).

Pada tabel 4.40, indikator “informasi pribadi aman (X33)” dan “rasa personalisasi (X34)” memiliki nilai standar deviasi yang cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa hasil data yang didapat kurang baik, namun hasil yang didapat dalam uji validitas dan reliabilitas adalah valid dan reliabel. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa hal, yang pertama mungkin karena pertanyaan pada kuesioner untuk indikator X33 dan X34 kurang jelas sehingga kurang dimengerti oleh responden. Kedua, jumlah responden yang tidak konsisten dalam menjawab pertanyaan dari indikator X33 dan X34 tidak terlalu banyak (sumber: lampiran tabulasi data), sehingga hasil uji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel.

