

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

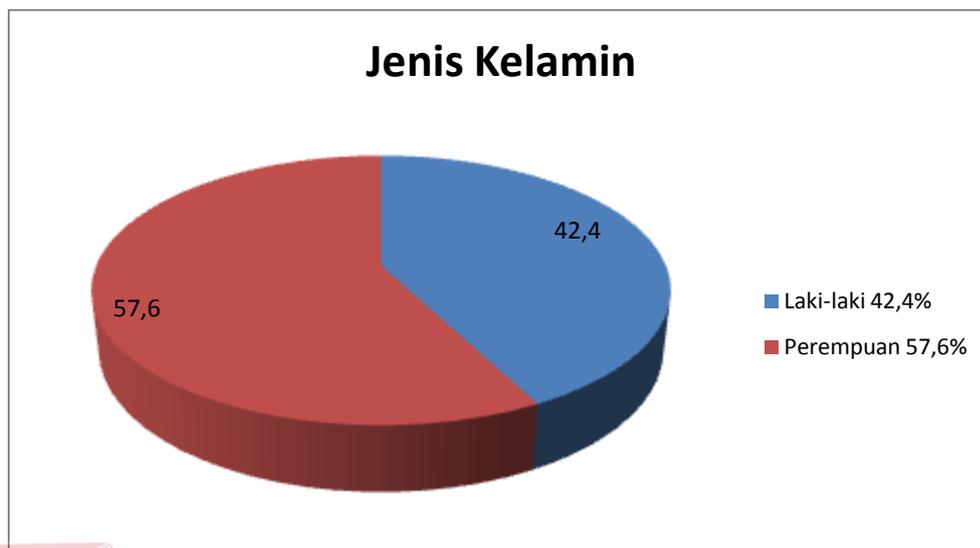
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 125 responden untuk menjelaskan pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *offline* secara langsung untuk menjangkau responden lebih sesuai target berdasarkan karakteristik sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini. Selain itu, kuesioner *online* (*google form*) juga disebar melalui email dan media sosial. Responden sebanyak 125 berasal dari 100 responden dari kuesioner *offline* dan 25 responden dari kuesioner *online*.

Karakteristik responden bertujuan menguraikan deskripsi identitas responden menurut kriteria sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan pemaparan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik pada gambar 4.1 hasil olah data mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin di atas, maka jumlah responden perempuan (57,6%) lebih banyak daripada responden laki-laki yang hanya sebesar 42,4%.

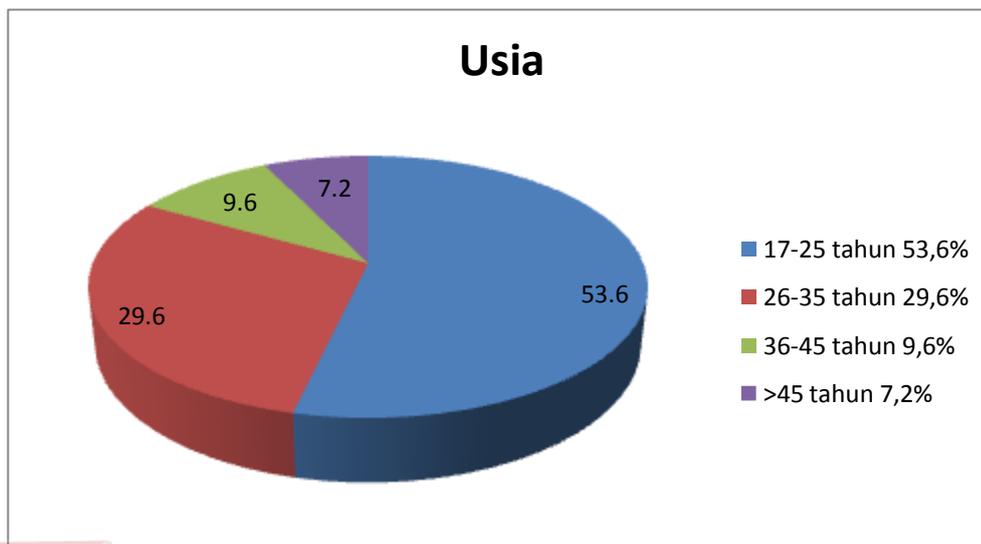
Tabel 4.1 Prosentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	53	42,4%
Perempuan	72	57,6%
Jumlah	125	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.1 hasil olah data mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang dominan adalah perempuan, sebesar (57,6%) sedangkan responden laki-laki hanya sebesar 42,4%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Menurut Usia

Berdasarkan grafik pada gambar 4.2 hasil olah data mengenai karakteristik responden menurut usia, jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 17-25 tahun yakni sebanyak 67 orang atau sebesar 53,6%. Sedangkan responden paling sedikit berumur > 45 tahun yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 7,2%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 Prosentase Usia Responden

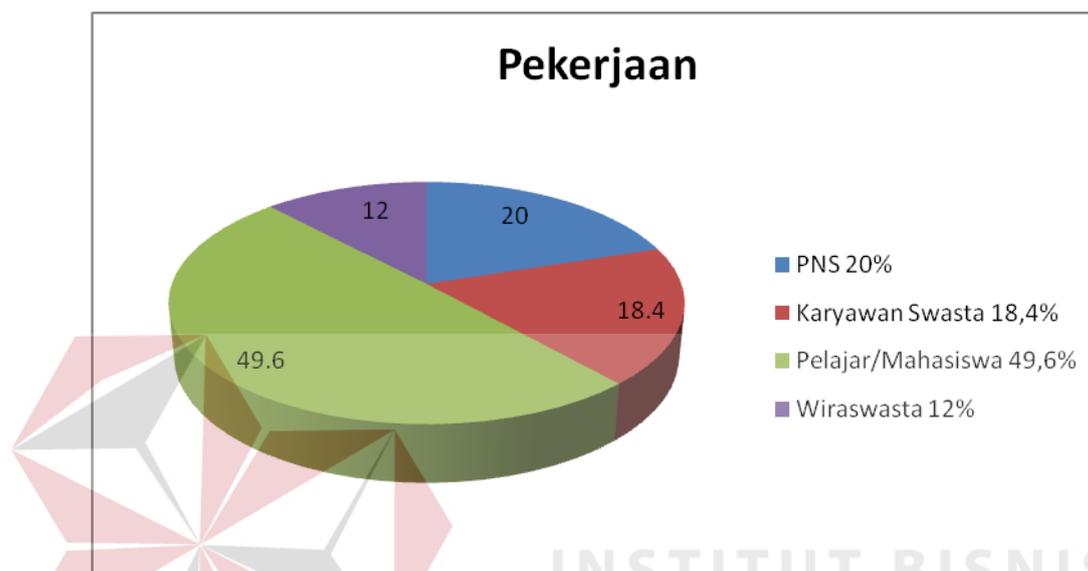
Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
17-25 tahun	67	53,6%
26-35 tahun	37	29,6%
36-45 tahun	12	9,6%
> 45 tahun	9	7,2%
Jumlah	125	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.2 hasil olah data mengenai karakteristik responden menurut usia, maka dapat diketahui jumlah responden yang dominan adalah

responden yang berumur antara 17-25 tahun yakni sebanyak 67 orang atau sebesar 53,6%. Sedangkan responden paling kecil berumur > 45 tahun yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 7,2%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan grafik pada gambar 4.3 jenis pekerjaan yang dimiliki para responden, yang paling dominan adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 62 orang atau 49,6%, diikuti PNS sebanyak 25 orang atau 20%, responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 23 orang atau 18,4%, dan wiraswasta sebanyak 15 orang atau 12%.

Tabel 4.3 Persentase Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
PNS	25	20%
Karyawan Swasta	23	18,4%
Pelajar/ Mahasiswa	62	49,6%
Wiraswasta	15	12%
Jumlah	125	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan yang dimiliki para responden, yang paling dominan adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 62 orang atau 49,6%. Sementara yang paling sedikit adalah wiraswasta sebanyak 15 orang atau 12%.

4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Penggunaan (X₁)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas penggunaan, diperoleh frekuensi jawaban sebagai tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Penggunaan (X₁)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Saya merasa mudah mempelajari pengoperasian <i>website</i> Universitas Surabaya.		12 9,6%	78 62,4%	26 20,8%	9 7,2%	3,26	0,728
2	Penggunaan/interaksi dengan <i>website</i> Universitas Surabaya sangat mudah dimengerti dan tidak membingungkan.		5 4%	79 63,2%	32 25,6%	9 7,2%	3,36	0,677
3	Saya mudah menemukan link-link yang dibutuhkan saat mencari informasi melalui <i>website</i> Universitas Surabaya.		11 8,8%	80 64%	26 20,8%	8 6,4%	3,25	0,703
4	Saya tidak mengalami kesulitan ketika menggunakan <i>website</i> Universitas Surabaya.		11 8,8%	71 56,8%	42 33,6%	1 0,8%	3,26	0,624
5	<i>Website</i> Universitas Surabaya memiliki tampilan yang menarik	1 0,8%	7 5,6%	62 49,6%	52 41,6%	3 2,4%	3,39	0,671

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
6	Tampilan <i>website</i> Universitas Surabaya sudah sesuai dengan tipenya yang merupakan penyedia informasi layanan pendidikan.		15 12%	59 47,2%	47 37,6%	4 3,2%	3,32	0,725
7	<i>Website</i> Universitas Surabaya memiliki kompetensi yang baik.	1 0,8%	9 7,2%	75 60%	36 28,8%	4 3,2%	3,26	0,674
8	<i>Website</i> Universitas Surabaya memberi kesan yang baik bagi saya.		11 8,8%	76 60,8%	34 27,2%	4 3,2%	3,25	0,656
	Rata-rata	0,2%	8,1%	58%	29,5%	4,2%	3,29	0,475

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner (Lampiran)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa kualitas informasi *website* Universitas Surabaya berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 58% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 29,5% (total 87,5%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna *website* Universitas Surabaya menyetujui pernyataan pada kuesioner dan mengindikasikan *website* memiliki kualitas penggunaan yang cukup baik.

4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X₂)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas informasi, maka diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Informasi (X₂)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	<i>Website</i> Universitas Surabaya menyediakan informasi yang akurat dan teliti.		5 4,0%	89 71,2%	27 21,6%	4 3,2%	3,24	0,574
2	Informasi yang disajikan <i>Website</i> Universitas Surabaya dapat dipercaya (sesuai fakta).		17 13,6%	72 57,6%	32 25,6%	4 3,2%	3,18	0,700
3	Informasi yang disajikan <i>Website</i> Universitas Surabaya <i>up to date</i> (selalu diperbaharui).	1 0,8%	26 20,8%	71 56,8%	24 19,2%	3 2,4%	3,02	0,729
4	Informasi yang disajikan <i>Website</i> Universitas Surabaya relevan dengan apa yang saya butuhkan.		7 5,6%	66 52,8%	51 40,8%	1 0,8%	3,37	0,603
5	<i>Website</i> Universitas Surabaya menyediakan informasi yang mudah saya pahami.		13 10,4%	63 50,4%	47 37,6%	2 1,6%	3,30	0,675
6	<i>Website</i> Universitas Surabaya menyajikan informasi yang saya butuhkan dengan lengkap dan terperinci.		19 15,2%	60 48%	44 35,2%	2 1,6%	3,23	0,720
7	Informasi yang ada di <i>website</i> Universitas Surabaya tersusun dengan rapi.	1 0,8%	23 18,4%	69 55,2%	31 24,8%	1 0,8%	3,05	0,704
	Rata-rata	0,2%	12,6%	56%	29,3%	1,9%	3,20	0,413

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner (Lampiran)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa kualitas informasi *website* Universitas Surabaya berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 56% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 29,3% (total 85,3%), dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecenderungan dari pengguna untuk menyetujui pernyataan pada kuesioner yang mengindikasikan *website* Universitas Surabaya

4.1.4 Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (X3)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas interaksi, maka diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Interaksi (X3)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Saya mengenal <i>website</i> Universitas Surabaya mempunyai reputasi yang baik sebagai penyedia informasi layanan pendidikan.	1 0,8%	8 6,4%	80 64%	32 25,6%	4 3,2%	3,24	0,653
2	File yang diunduh <i>website</i> Universitas Surabaya aman dari virus.	1 0,8%	29 23,2%	62 49,6%	16 12,8%	17 13,6%	3,15	0,959
3	<i>Website</i> Universitas Surabaya menyediakan ruang komunikasi dengan pihak kampus.	1 0,8%	29 23,2%	61 48,8%	26 20,8%	8 6,4%	3,09	0,852
4	<i>Website</i> Universitas Surabaya memberikan ruang untuk komunitas.	2 1,6%	10 8%	54 43,2%	49 39,2%	10 8%	3,44	0,817
5	<i>Website</i> Universitas Surabaya memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak kampus.	2 1,6%	12 9,6%	57 45,6%	45 36%	9 7,2%	3,38	0,820
6	Saya merasa yakin dengan semua informasi dan layanan <i>website</i> Universitas Surabaya.	2 1,6%	13 10,4%	45 36%	57 45,6%	8 6,4%	3,45	0,828
	Rata-rata	1,2%	13,4%	47,9%	30%	7,5%	3,29	0,636

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner (Lampiran)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kualitas interaksi *website* Universitas Surabaya berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 47,9% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 30% (total 77,9%). Dengan demikian bisa

dikatakan terdapat kecenderungan pengguna *website* Universitas Surabaya menyetujui pernyataan pada kuesioner, yang berarti *website* memiliki kualitas interaksi yang cukup baik.

4.1.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 125 responden dalam penelitian ini tentang variabel kualitas informasi diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

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

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	<i>Website</i> Universitas Surabaya dapat diakses setiap waktu.		5 4,0%	98 78,4%	17 13,6%	5 4%	3,18	0,555
2	Saya tidak menunggu lama ketika membuka/masuk <i>website</i> Universitas Surabaya.		6 4,8%	76 60,8%	41 32,8%	2 1,6%	3,31	0,588
3	Saya akan mengunjungi <i>website</i> Universitas Surabaya kembali.		3 2,4%	91 72,8%	22 17,6%	9 7,2%	3,30	0,635
4	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> Universitas Surabaya kepada teman yang membutuhkan informasi layanan pendidikan.		3 2,4%	88 70,4%	25 20%	9 7,2%	3,32	0,643
	Rata-rata		3,4%	70,6%	21%	5%	3,28	0,480

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 70,6% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 21% (total 91,6%). Berdasarkan hal tersebut, bisa dikatakan

adanya kecenderungan pengguna *website* Universitas Surabaya menyetujui pernyataan yang ada pada kuesioner. Sebanyak 91,6% responden menyatakan cukup setuju dan setuju bahwa *website* Universitas Surabaya dapat diakses setiap waktu, tidak perlu waktu lama untuk membuka, akan mengunjungi *website* lagi, dan merekomendasikan *website*. kualitas interaksi. Sikap setuju dan cukup setuju sebesar 91,6% tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sikap antara cukup puas dan puas terhadap kualitas *website* Universitas Surabaya.

Hal ini menunjukkan kualitas *website* Universitas Surabaya secara keseluruhan cukup baik dan masih perlu untuk ditingkatkan agar sikap responden sebagian besar bisa mencapai tingkat setuju dan sangat setuju terhadap kuesioner yang diajukan.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

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

4.2.1 Uji Validitas

Validitas mengandung dua bagian yaitu bahwa instrumen pengukuran adalah mengukur secara aktual konsep dalam pertanyaan dan bukan beberapa konsep yang lain; dan bahwa konsep dapat diukur secara akurat. Oleh karena itu, suatu instrumen pengukur bisa dikatakan valid jika mengukur apa yang hendak

diukur dan mampu mengungkap data tentang karakteristik gejala yang diteliti secara tepat (Bailey, dalam Silalahi, 2009). Dengan demikian, akan dilihat dari keeratan korelasi antara skor pertanyaan dengan jumlah skor dari variabel yang diamati. Di mana ketentuan yang diterapkan adalah bahwa sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai r-signifikan tabel memiliki tingkat signifikansi kurang dari 5% (Ghozali, 2006). Kuesioner dikatakan valid jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ seperti yang terlihat dalam tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Korelasi		Hasil Uji
		r-hitung	r-tabel	
Kualitas Penggunaan(X1)	1	0,720	0,174	valid
	2	0,682	0,174	valid
	3	0,722	0,174	valid
	4	0,584	0,174	valid
	5	0,642	0,174	valid
	6	0,680	0,174	valid
	7	0,783	0,174	valid
	8	0,742	0,174	valid
Kualitas Informasi(X2)	1	0,548	0,174	valid
	2	0,596	0,174	valid
	3	0,601	0,174	valid
	4	0,607	0,174	valid
	5	0,688	0,174	valid
	6	0,655	0,174	valid
	7	0,601	0,174	valid
Kualitas Interaksi (X3)	1	0,776	0,174	valid
	2	0,795	0,174	valid
	3	0,701	0,174	valid
	4	0,796	0,174	valid
	5	0,827	0,174	valid
	6	0,754	0,174	valid
Kepuasan Pengguna (Y)	1	0,658	0,174	valid
	2	0,694	0,174	valid
	3	0,895	0,174	valid
	4	0,896	0,174	valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner adalah valid. Valid berarti menunjukkan item-item dalam kuesioner penelitian ini bisa mengukur kualitas *website* dan kepuasan pengguna *website*. Hal ini berarti keseluruhan item pertanyaan kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Silalahi, 2009). Dengan demikian reliabel adalah suatu keadaan di mana instrumen penelitian tersebut akan tetap menghasilkan data yang sama meskipun disebarkan pada sampel yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah di atas 0,6 (Ghozali, 2006).

Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala/hal yang sama. Jadi, bila suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur hal yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut dikatakan reliabel.

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistic SPSS 20.0 didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ untuk semua variabel yaitu variabel kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Jadi berdasarkan hasil tersebut semua item yang ada dalam kuesioner reliabel.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat *Cronbach's Alpha* pada lampiran Reliabilitas. Interpretasi hasil reliabilitas variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Kualitas Penggunaan (X1)	0,847	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,723	Reliabel
Kualitas Interaksi (X3)	0,863	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,800	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas penggunaan (X1) 0,847, variabel kualitas informasi (X2) 0,723, variabel kualitas interaksi (X3) 0,863, dan variabel kepuasan pengguna (Y) 0,800. Jadi masing-masing variabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Artinya kuesioner sebagai alat untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi.

4.3 Uji BLUE *Classic Assumption*

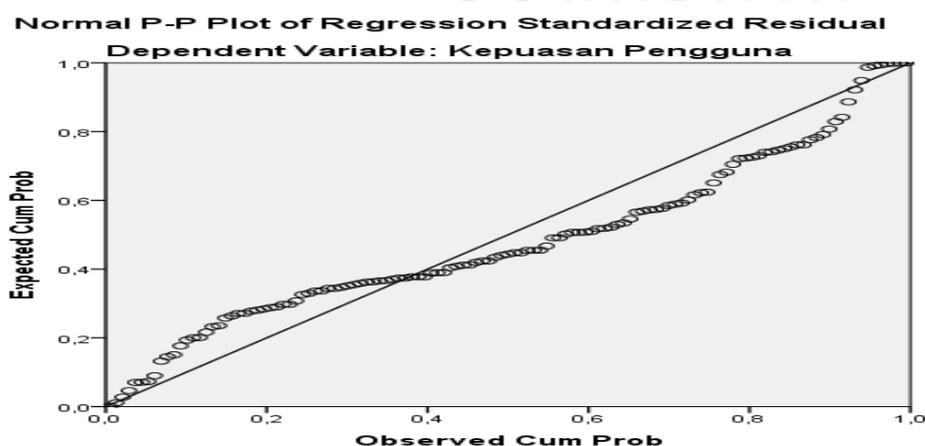
Setiap persamaan regresi berganda harus memenuhi asumsi klasik yaitu normalitas, tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen, tidak terjadi heterokedastisitas, dan tidak ada autokorelasi agar menjadi persamaan regresi yang BLUE (*Best Linear Unbias Estimators*). Terdapat beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bisa, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Jadi

uji BLUE atau uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Salah satunya adalah dengan cara uji normalitas data. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Jadi tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui model analisis yang tepat dalam suatu penelitian.

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah residual terdistribusi secara normal/tidak. Data dalam regresi berganda harus terdistribusi normal agar mendapatkan model regresi yang baik. Pengujian normalitas dapat dilihat dari titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal pada *Normal PP-Plot Regression*, di mana jika titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal maka dikatakan bahwa data yang digunakan adalah berdistribusi normal (Santoso, 2002).

Pengujian normalitas dalam penelitian ini yaitu melalui normal probability plot dengan menggunakan SPSS 20.0 dan diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dengan normal probabiliti plot seperti yang terlihat dalam gambar 4.4 mensyaratkan bahwa penyebaran data harus berada disekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi syarat normal probabiliti plot sehingga model regresi dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas (terdistribusi normal). Artinya data dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen. Jadi antara variabel independen yaitu variabel kualitas penggunaan (X1), variabel kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) tidak ada hubungan yang mempengaruhi. Pendeteksiannya dilakukan dengan menggunakan *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance value* > 0.10 dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai *tolerance value* < 0.10 dan $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2006).

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan menggunakan SPSS 20.0 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

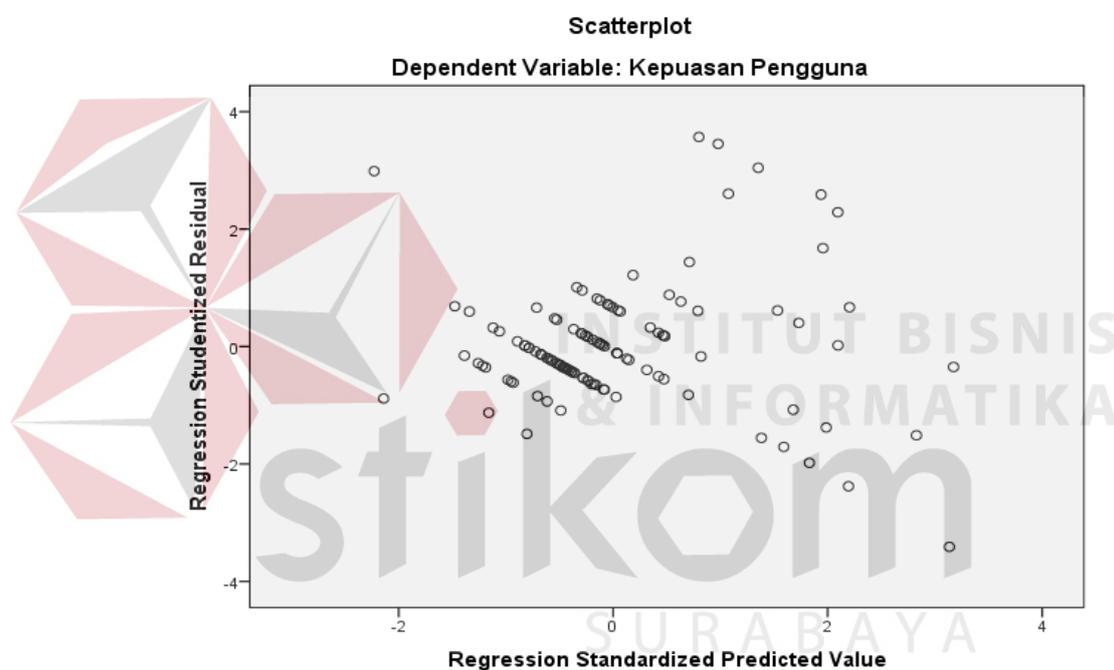
Coefficient ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,470	1,046			
	Kualitas Penggunaan	0,162	0,045	0,322	0,514	1,946
	Kualitas Informasi	0,176	0,054	0,266	0,601	1,664
	Kualitas Interaksi	0,122	0,047	0,243	0,458	2,185

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka pada tabel ini yang dilihat hanya pada nilai *tolerance* dan VIF. Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika nilai VIF kurang dari 10 atau nilai *tolerance* kurang dari 1 maka tidak terdapat korelasi. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas penggunaan 1,946; kualitas informasi 1,664; dan kualitas interaksi 2,185 adalah kurang dari 10. Untuk nilai *tolerance* variabel kualitas penggunaan 0,514; kualitas informasi 0,601; dan kualitas interaksi 0,458 adalah lebih dari 0,1. Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat korelasi. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi adalah kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam data penelitian ini. Artinya bahwa antara variabel-variabel bebas kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3), tidak saling mengganggu atau mempengaruhi.

4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot pada gambar 4.5 di atas, maka dapat diketahui bahwa titik-titik tidak berpola tertentu seperti bergelombang, melebar dan kemudian menyempit. Bergelombang artinya pola naik turun, melebar artinya polanya semakin menjauh, sedangkan menyempit artinya polanya semakin berdekatan. Hal tersebut berarti mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel pengganggu dalam masing-masing variabel bebas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan tes Durbin Watson sesuai dengan rumus 2.1.

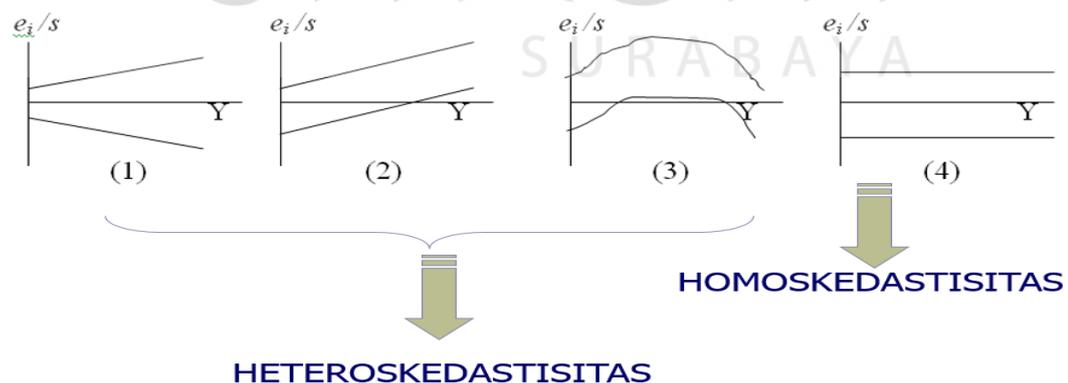
Hasil pengujian uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,714 ^a	0,510	0,498	1,358	1,540

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel tersebut , dapat diketahui nilai Durbin watson sebesar 1,540. Sehingga nilai DW berada diantara DW diantara -2 dan 2. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi.



Gambar 4.6 Autokorelasi

Berdasarkan gambar 4.6 di atas maka dapat diketahui bahwa uji heteroskedastisitas untuk terjadinya gangguan yang muncul dalam fungsi regresi yang mempunyai varian yang tidak sama sehingga penaksir OLS tidak efisien

baik dalam sampel kecil maupun sampel besar (tapi masih tetap tidak bisa dan konsisten). Sedangkan, uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan sehingga penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi linier berganda ini menunjukkan nilai koefisien regresi variabel independen (kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya. Berikut ini model regresi linier berganda berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0.

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,470	1,046		2,362	0,020
	Kualitas Penggunaan	0,162	0,045	0,322	3,622	0,000
	Kualitas Informasi	0,176	0,054	0,266	3,235	0,002
	Kualitas Interaksi	0,122	0,047	0,243	2,589	0,011

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS menggunakan Full Model Regression diperoleh persamaan regresi pada rumus 2.2 adalah sebagai berikut:

$$Y' = 2,470 + 0,162 x_1 + 0,176 x_2 + 0,122 x_3$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

a. Konstanta = 2,470

Jika variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan pengguna sebesar 2,470.

b. Koefisien Kualitas Penggunaan (X_1) = 0,162

Jika variabel kualitas penggunaan mengalami kenaikan, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi diasumsikan tetap, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,162.

c. Koefisien Kualitas Informasi (X_2) = 0,176

Jika variabel kualitas informasi mengalami kenaikan, sedangkan kualitas penggunaan dan kualitas interaksi diasumsikan tetap, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,176.

d. Koefisien Kualitas Interaksi (X_3) = 0,122

Jika variabel kualitas interaksi mengalami kenaikan, sedangkan kualitas penggunaan dan kualitas informasi diasumsikan tetap, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,122.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi F dengan 0,05. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	232,417	3	77,472	41,993	,000 ^b
Residual	223,231	121	1,845		
Total	455,648	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Informasi, Kualitas Penggunaan
Sumber : Lampiran Hasil Olah data

Pada tabel Anova diperoleh nilai $F_{hitung} = 41,993 > F_{tabel} = 2,68$ dan signifikansi = $0,000 < 0,05$ ini berarti kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi (semua variabel independen) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya. Dengan kata lain, variabel-variabel independen kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan pengguna.

4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,470	1,046		2,362	0,020
	Kualitas Penggunaan	0,162	0,045	0,322	3,622	0,000
	Kualitas Informasi	0,176	0,054	0,266	3,235	0,002
	Kualitas Interaksi	0,122	0,047	0,243	2,589	0,011

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan signifikansi $\alpha = 0,05$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Dari hasil perhitungan t terlihat bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh signifikan, karena nilai signifikansi $p < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai :

- thitung untuk variabel kualitas penggunaan sebesar 3,622 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya.
- thitung untuk variabel kualitas informasi sebesar 3,235 dengan signifikansi $0,002 < 0,050$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif

dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya.

- c. thitung untuk variabel kualitas interaksi sebesar 2,589 dengan signifikansi $0,011 < 0,050$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Universitas Surabaya.

4.6 Koefisien Determinasi Ganda (R^2)

Besarnya pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi ganda (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya semakin besar. Atau dengan kata lain, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,714 ^a	0,510	0,498	1,358

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Informasi, Kualitas Penggunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Lampiran Hasil Olah Data

Dari tampilan *output* SPSS tabel 4.15 Model Summary besarnya R^2 adalah 0,510. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara serentak mempunyai pengaruh (kontribusi) terhadap kepuasan

pengguna sebesar 0,510 atau 51%. Sedangkan sisanya sebesar 49% ($100\% - 51\% = 49\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Website Universitas Surabaya (Y)

Berdasarkan model regresi diatas dan berdasarkan uji-t maka dapat diketahui bahwa kualitas penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari thitung untuk variabel kualitas penggunaan sebesar 3,622 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penggunaan yang meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna website. Sebaliknya jika kualitas penggunaan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna website.

Hal tersebut berarti sebegus apa pun *website* dibuat, namun apabila sulit digunakan, fitur dan langkah pengoperasiannya sulit dipahami, serta penampilannya kurang menarik maka pengguna *website* akan meninggalkan *website* tersebut. Pengguna *website* yang menyukai *website* yang cara pengoperasian tidak rumit dan tidak memerlukan waktu lama untuk memahami pengoperasiannya.

Manajemen Ubaya harus mampu meningkatkan kualitas penggunaan *website*. Sebab, berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas penggunaan, rata-rata skor yang diperoleh tergolong cukup. Jika Universitas Surabaya menginginkan pengguna *website*-nya tetap puas, maka pengelola harus mampu meningkatkan *website* agar lebih mudah dipelajari pengoperasiannya, mudah dipahami, mudah menemukan link-link yang diinginkan (bernavigasi) melalui

website Universitas Surabaya, mudah digunakan, memiliki tampilan yang menarik, didesain sistem berbasis layanan pendidikan, memiliki kompetensi yang baik, serta dapat memberikan kesan positif bagi pengguna. Jika kriteria tersebut bisa dipenuhi, maka pengguna akan puas dan bisa berlama-lama mengunjungi *website* Universitas Surabaya. Pengguna akan mengulangnya lagi dan akan memberikan referensi kepada orang lain.

Kualitas penggunaan *website* sangat besar pengaruhnya bagi keputusan pengguna untuk menggunakan *website* Ubya sebagai sarana untuk mengakses informasi pendidikan, khususnya tentang Universitas Surabaya. Jika pengguna *website* puas dengan kualitas penggunaan *website* Universitas Surabaya, maka pengguna akan mengunjungi lagi *website* Universitas Surabaya guna mengakses informasi.

4.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Website Universitas Surabaya (Y)

Berdasarkan model regresi diatas dan berdasarkan uji-t maka dapat diketahui bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal itu, dapat diketahui dari thitung untuk variabel kualitas informasi sebesar 3,235 dengan signifikansi $0,002 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna website. Sebaliknya jika kualitas informasi menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna website. Kepuasan pengguna *website* sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi *website*.

Manajemen Universitas Surabaya harus bisa meningkatkan kualitas informasi *websitenya*. Sebab, berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas

informasi, skor rata-rata yang diperoleh berada pada range cukup. Pihak manajemen Universitas Surabaya harus bisa membuat *website* yang tetap memiliki akurasi, validitas, kecepatan, dan relevansi yang tinggi. Informasi-informasi yang disajikan dalam *website* Ubaya juga harus bisa memenuhi kebutuhan pengguna. Manajemen harus bisa memahami kepuasan pengguna dari sisi informasi. Jangan sampai tertinggal dalam *upgrade* informasinya. Apabila informasi yang disajikan lambat, invalid, dan tidak relevan, maka pengguna tidak akan merasa puas.

Semakin puas pengguna *website*, maka semakin banyak pengguna menggunakan jasa Universitas Surabaya sebagai penyedia informasi pendidikan perguruan tinggi melalui *website* Universitas Surabaya. Sebaliknya, bila pengguna *website* tidak puas dengan kualitas informasi *website* Universitas Surabaya, maka semakin besar kemungkinan pengguna *website* memilih *website* lain untuk mengakses informasi.

4.7.3 Pengaruh Kualitas Interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Website Ubaya (Y)

Berdasarkan model regresi diatas dan berdasarkan uji-t maka dapat diketahui bahwa kualitas interaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal itu dapat dilihat dari thitung untuk variabel kualitas interaksi sebesar 2,589 dengan signifikansi $0,011 < 0,050$. Kualitas interaksi yang meningkat akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna website. Sebaliknya jika kualitas interaksi menurun maka akan diikuti oleh penurunan kepuasan pengguna website

Kualitas interaksi menentukan kenyamanan pengguna untuk berinteraksi

melalui website. Berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas interaksi, skor rata-rata yang diperoleh berada pada range cukup, sehingga manajemen Universitas Surabaya harus tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas interaksi *website* Universitas Surabaya. Pihak manajemen harus mampu mempertahankan *website* Universitas Surabaya agar tetap memiliki reputasi yang bagus, aman dari virus jika melakukan transaksi/interaksi, memberikan ruang untuk komunikasi dan komunitas, memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, serta semua informasi dan layanan *website* tetap berjalan baik dan optimal.

Semakin puas pengguna *website* Universitas Surabaya, maka semakin besar peluang untuk menarik pengguna agar masuk ke Universitas Surabaya melalui *websitenya*. Sebaliknya, bila pengguna *website* Universitas Surabaya tidak puas dengan kualitas interaksi *website*, maka semakin besar kemungkinan pengguna *website* memilih *website* lain untuk mengakses informasi.

4.7.4 Keterangan Berdasarkan Data

Pengumpulan data kuesioner ini dilakukan melalui dua cara yaitu menggunakan form selebaran (*offline*) dan *google form* (*online*). Hasil pengumpulan data kuesioner baik melalui selebaran (*offline*) maupun *google form* (*online*) dapat dilihat dalam rekapitulasi hasil kuesioner. Hasil rekapitulasi dapat dilihat dalam lampiran 6-9. Untuk form selebaran (*offline*) no. 1-100 dan untuk *google form* (*online*) no. 101-125.

Khusus untuk rekapitulasi melalui *google form* tidak bisa diperlihatkan hasil *spreadsheet*. Hal ini karena menyangkut privasi dari responden.