

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil analisis yang dilakukan yaitu hasil dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum responde. Diantaranya adalah kuailtas *website*, kepuasan pelanggan, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa dan civitas yang ada di Universitas Narotama.

#### 4.1 Tampilan *Website* Universitas Narotama.



Gambar 4. 1 Halaman Utama *Website* Universitas Narotama

Universitas Narotama (UNNAR) merupakan lembaga perguruan tinggi swasta yang berbasis teknologi dan bergerak dalam bidang hukum, teknologi, dan bisnis. *Website* Universitas Narotama dibuat pada tahun 2009 dengan tujuan untuk

memudahkan mahasiswa, civitas, dan masyarakat umum dalam mendapatkan informasi tentang Universitas Narotama. Total pengunjung *website* Universitas Narotama hingga 28-6-2016 adalah sebanyak 65.091.569 Universitas Narotama memiliki *website* yang beralamatkan [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id). Dari tampilan *website* yang terdapat pada gambar 4.1 di atas terdapat fitur-fitur tentang informasi seputar kampus, publik, komunitas, akademik, aplikasi departemen, unit bisnis, referensi, scholarship, dan pendaftaran.

#### 4.2 Gambaran Umum Responden

Responden berasal dari pengunjung *website* [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) yaitu Mahasiswa dan Civitas yang ada di Universitas Narotama. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuisisioner sebanyak 97 orang. Jumlah tersebut dihitung berdasarkan metode Slovin, hanya Mahasiswa dan Civitas Universitas Narotama saja yang boleh mengisi kuisisioner tersebut.

#### 4.3 Responden asal jurusan

Pada penelitian ini didapatkan 97 jumlah responden yang mengisi kuisisioner pada penelitian ini. Dimana dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa sebagian besar responden berasal dari prodi/jurusan Sistem Informasi yakni sebesar 37,1%. Sedangkan dari prodi/jurusan Hukum sebesar 28,9%. Sedangkan dari prodi/jurusan Akuntansi sebesar 12,4%. Sedangkan dari prodi/jurusan Manajemen sebesar 10,3%. Sedangkan dari prodi/jurusan Sistem Komputer 3,1%. Sedangkan dari civitas sebesar 8,2%.

Tabel 4. 1 Informasi Responden

Tujuan	Jumlah (orang)	Persentase
Sistem Informasi	36	37,1%
Sistem Komputer	3	3,1%
Akuntansi	12	12,4%
Hukum	28	28,9%
Manajemen	10	10,3%
Civitas	8	8,2%
Jumlah	97	

#### 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah memasukkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner pada program IBM SPSS versi 23, selanjutnya akan dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak untuk dipergunakan untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian pada *website* Universitas Narotama ini.

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), Interaction Quality (X3), Customer Satisfaction (Y) dengan menggunakan program SPSS versi 23. Uji validasi berguna untuk untuk mengukur *valid* atau tidaknya butir-butir pernyataan kuesioner yang telah dibuat dalam penelitian pada *website* Universitas Narotama ini..



## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.4	Pearson Correlation	,416**	,513**	,505**	1	,368**	,453**	,081	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,431	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.6	Pearson Correlation	,203*	,159	,351**	,368**	1	,328**	,211*	,616**
	Sig. (2-tailed)	,046	,119	,000	,000		,001	,038	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.7	Pearson Correlation	,402**	,386**	,287**	,453**	,328**	1	,313**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000	,001		,002	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,038	,038	,153	,081	,211*	,313**	1	,390**
	Sig. (2-tailed)	,715	,710	,134	,431	,038	,002		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,631**	,668**	,666**	,763**	,616**	,713**	,390**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai rtabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,197. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Kualitas Penggunaan (X1), diketahui bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item

kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 3 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X1)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,631	0,197	<i>Valid</i>
X1.2	0,668	0,197	<i>Valid</i>
X1.3	0,666	0,197	<i>Valid</i>
X1.4	0,763	0,197	<i>Valid</i>
X1.5	0,616	0,197	<i>Valid</i>
X1.6	0,713	0,197	<i>Valid</i>
X1.7	0,390	0,197	<i>Valid</i>

Dari tabel 4.3 dapat diartikan bahwa pada dimensi kualitas penggunaan dengan pernyataan 1) Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* (X1.1), 2) Interaksi antara *website* mudah dipahami (X1.2), 3) Pengguna merasa mudah untuk dijelajahi (X1.3), 4) Pengguna merasa tampilan *website* menarik (X1.4), 5) Desain *website* sesuai dengan tipikal *website* (X1.5), 6) *Website* tampak meyakinkan dan kompeten (X1.6), dan 7) *Website* memberikan pengalaman positif (X1.7), memiliki nilai yang *valid* sehingga item pernyataan dari indikator kualitas penggunaan pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.



X2.7	Pearson Correlation	,251*	-,067	,138	,073	,431**	,599**	1	,526**
	Sig. (2-tailed)	,013	,517	,176	,475	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,737**	,634**	,633**	,642**	,640**	,717**	,526**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai  $r$  tabel pada tabel  $r$  statistik didapatkan sebesar 0,197. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas informasi (X2), diketahui bahwa semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 5 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Kode item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
X2.1	0,737	0,197	<i>Valid</i>
X2.2	0,634	0,197	<i>Valid</i>
X2.3	0,633	0,197	<i>Valid</i>
X2.4	0,642	0,197	<i>Valid</i>
X2.5	0,640	0,197	<i>Valid</i>
X2.6	0,717	0,197	<i>Valid</i>
X2.7	0,526	0,197	<i>Valid</i>

Dari tabel 4.5 dapat diartikan bahwa pada dimensi Kualitas Informasi dengan indikator 1) *Website* memberikan informasi yang akurat (X2.1), 2) *Website* memberikan informasi yang dapat dipercaya (X2.2), 3) *Website* memberikan informasi yang tepat waktu (X2.3), 4) *Website* memberikan informasi yang relevan (X2.4), 5) *Website* memberikan informasi yang mudah dipahami (X2.5), 6) *Website* menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6), dan 7) *Website* menyajikan informasi dalam format yang sesuai (X2.7), memiliki nilai yang *valid* sehingga item pernyataan dari indikator Kualitas Informasi pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian pada *website* Universitas Narotama ini.

### 3. *Interaction Quality* (X3)

Tabel 4. 6 *Output* Validitas Kualitas Interaksi (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	-,129	-,107	-,078	-,113	-,272**	,139
	Sig. (2-tailed)		,207	,299	,446	,273	,007	,176
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	-,129	1	,448**	,410**	,436**	,510**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,207		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	-,107	,448**	1	,546**	,491**	,366**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,299	,000		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3.4	Pearson Correlation	-,078	,410**	,546**	1	,545**	,296**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,446	,000	,000		,000	,003	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97

X3.5	Pearson Correlation	-,113	,436**	,491**	,545**	1	,478**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,273	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3.6	Pearson Correlation	-,272**	,510**	,366**	,296**	,478**	1	,626**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,003	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,139	,701**	,735**	,701**	,782**	,626**	1
	Sig. (2-tailed)	,176	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai rtabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,197. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Information Quality (X2), diketahui bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 7 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Interaksi (X3)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X3.1	0,139	0,197	<i>Valid</i>
X3.2	0,701	0,197	<i>Valid</i>
X3.3	0,735	0,197	<i>Valid</i>
X3.4	0,701	0,197	<i>Valid</i>
X3.5	0,782	0,197	<i>Valid</i>
X3.6	0,626	0,197	<i>Valid</i>



Y6	Pearson Correlation	,252*	,271**	,190	,332**	,376**	1	,357**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,013	,007	,062	,001	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y7	Pearson Correlation	,220*	,095	,282**	,257*	,327**	,357**	1	,384**
	Sig. (2-tailed)	,030	,357	,005	,011	,001	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,734**	,724**	,657**	,466**	,678**	,607**	,384**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,197. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kepuasan pengguna (Y), diketahui bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 rangkuman uji validitas.

Tabel 4. 9 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1	0,344	0,197	<i>Valid</i>
Y2	0,724	0,197	<i>Valid</i>
Y3	0,657	0,197	<i>Valid</i>
Y4	0,466	0,197	<i>Valid</i>
Y5	0,678	0,197	<i>Valid</i>
Y6	0,607	0,197	<i>Valid</i>
Y7	0,384	0,197	<i>Valid</i>

Dari tabel 4.9 dapat diartikan bahwa pada dimensi kepuasan pengguna dengan indikator 1) Rasa suka dengan *website* (Y1), 2) Rasa suka tampilan/desain *website* (Y2), 3) Kesenangan berinteraksi dengan *website* (Y3), 4) Kecepatan akses masuk *website* (Y4), 5) Kecepatan perpindahan akses utama ke halaman lain (Y5), 6) *Website* dapat diakses dengan baik menggunakan *gadget* (Y6), 7) Dapat dijadikan referensi dalam pembuatan *website* lainnya.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas *Product Moment*, selanjutnya melakukan uji reliabilitas agar kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach's yang mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan output SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai alpha  $< 0,6$  artinya reliabilitas kurang,  $> 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha  $> 0,80$  mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Selanjutnya adalah mencari nilai *r* tabel dengan  $N=97$  ( $N$  adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel *r* statistik untuk uji 2 sisi. Berikut ini adalah *output* dari uji validitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS:

### 1. *Usability Quality* (X1)

Tabel 4. 10 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary* (X1)

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	97	100,0

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

Tabel 4. 11 *Output Reliabilitas Statistics* (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	7

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama tabel 4.10 diketahui data *valid* sebanyak 97 lalu *output* kedua pada tabel 4.11 adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,757 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai Alpha lebih dari *r* tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari indikator kualitas penggunaan dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya item kuesioner pada indikator dimensi kualitas penggunaan dapat dipercaya atau dapat

dihandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian *website* Universitas Narotama ini.

## 2. *Information Quality (X2)*

Tabel 4. 12 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary (X2)*

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	97	100,0

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

Tabel 4. 13 *Output Reliabilitas Statistics (X2)*

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	7

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama tabel 4.12 diketahui data *valid* sebanyak 97, lalu *output* kedua tabel 4.13 adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,765 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai Alpha lebih besar dari rtabel maka dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari indikator kualitas informasi dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya item kuesioner pada indikator dimensi kualitas informasi dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian *website* Universitas Narotama ini.

### 3. *Interaction Quality (X3)*

Tabel 4. 14 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary (X3)*

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	97	100,0

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

Tabel 4. 15 *Output Reliabilitas Statistics (X3)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,633	6

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama tabel 4.14 diketahui data *valid* sebanyak 97, lalu *output* kedua tabel 4.15 adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,633 dengan jumlah item sebanyak 6. Karena nilai Alpha lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner dari indikator kualitas interaksi dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya item kuesioner pada indikator dimensi kualitas interaksi dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian *website* Universitas Narotama ini.

4. *User Satisfaction (Y)*Tabel 4. 16 *Output Reliabilitas Usability Case Processing Summary (Y)*

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	97	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	97	100,0

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

Tabel 4. 17 *Output Reliabilitas Statistics (Y)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,739	7

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Pada *output* pertama tabel 4.16 diketahui data *valid* sebanyak 97, lalu *output* kedua tabel 4.17 adalah hasil uji reliabilitas yang didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,739 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai alpha lebih besar dari *r* tabel maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner dari indikator kepuasan pengguna dinyatakan reliabel atau konsisten. Artinya item kuesioner pada indikator kepuasan pengguna dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian *website* Universitas Narotama ini.

Tabel 4. 18 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Kualitas Penggunaan (X1)	0,757 > 0,197	Reliabel/konsisten
2	Kualitas Informasi (X2)	0,765 > 0,197	Reliabel/konsisten
3	Kualitas Interaksi (X3)	0,633 > 0,197	Reliabel/konsisten
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,739 > 0,197	Reliabel/konsisten

Dari tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna memiliki nilai yang reliabel atau konsisten (nilai Alpha > r Tabel). Artinya item kuesioner pada setiap indikator kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian *website* Universitas Narotama ini.

#### 4.5 Kualitas Website

Kualitas *website* (*WebQual*) terdiri dari tiga dimensi kualitas yang dipakai sebagai variabel bebas (dependen) yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) sebagai X1

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* terhadap pengguna.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna.

### 3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) sebagai X3

Didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *website*.

#### 4.5.1 Kualitas Penggunaan (X1)

Variabel kepuasan penggunaan dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu: kemudahan untuk dipelajari (X1.1), kemudahan untuk dimengerti (X1.2), kemudahan untuk ditelusuri (X1.3), memiliki tampilan yang menarik (X1.4), desain sesuai dengan jenis *website* pemerintahan (X1.5), mudah menemukan informasi (X1.6), dan memberikan pengalaman positif (X1.7).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *Usability Quality* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability Quality* (X1)

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
1	Mudah dipelajari (X1.1)	17 17,5%	66 67,4%	12 12,4%	2 2,1%	0 0%	4
2	Mudah dipahami (X1.2)	13 13,4%	63 64,9%	20 20,6%	1 1,1%	0 0%	3,9
3	Mudah bernavigasi (X1.3)	7 7,2%	68 70,1%	18 18,6%	4 4,1%	0 0%	3,8
4	Tampilan <i>website</i> menarik (X1.4)	9	57	24	7	0	3,7

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
		9,3%	58,8%	24,7%	7,2%	0%	
5	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipikal <i>website</i> (X1.5)	10 10,3%	55 56,7%	24 24,7%	8 8,2%	0 0%	3,7
6	<i>Website</i> meyakinkan dan kompeten (X1.6)	6 6,2%	53 54,6%	33 34%	5 5,2%	0 0%	3,6
7	Memberikan pengalaman positif (X1.7)	5 5,2%	59 60,8%	32 33%	1 1,1%	0 0%	3,7
<i>Usability Quality</i> (X1)							

Pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa dimensi *information quality* yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “4” atau “setuju” sebesar 62% dan skor “3” atau “netral” sebesar 20,5% (total 82,5%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *information quality* yang baik.

#### 4.5.2 Kualitas Informasi (X2)

Variabel *information quality* (X2) dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu: informasi yang akurat (X2.1), informasi yang bisa dipercaya (X2.2), informasi tepat waktu (X2.3), informasi yang relevan (X2.4), informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5), informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6), dan informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7).

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

Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* (X2)

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
1	Informasi yang akurat (X2.1)	13 13,4%	63 64,9%	17 17,5%	4 4,1%	0 0%	3,9
2	Informasi yang bisa dipercaya (X2.2)	24 24,%	54 55,7%	18 18,6%	1 1,1%	0 0%	4
3	Informasi tepat waktu (X2.3)	9 9,3%	43 44,3%	34 35,1%	11 11,3%	0 0%	3,5
4	Informasi yang relevan (X2.4)	9 9,3%	70 71,2%	17 17,5%	1 1,1%	0 0%	3,9
5	Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5)	7 7,2%	64 66%	22 22,7%	3 3,1%	1 1,1%	3,8
6	Informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6)	2 2,1%	50 51,5%	36 37,1%	9 9,3%	0 0%	3,5
7	Informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7)	1 1,1%	47 48,5%	3 44,3%	6 6,2%	0 0%	3,4
<i>Information Quality</i> (X2)							

Pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa dimensi *information quality* yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “4” atau “setuju” sebesar 57,6% dan skor “3” atau “netral” sebesar 21,6% (total 79.2%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *information quality* yang baik.

### 4.5.3 Kualitas Interaksi (X3)

Variabel *interaction quality* (X2) dalam penelitian ini mempunyai enam indikator yaitu: sering mengalami *trouble* (X3.1), interaksi aman (X3.2), kemudahan berkomunikasi (X3.3), keamanan data pribadi pengguna (X3.4), keamanan data pribadi pengguna (X3.5), informasi sesuai dengan kebutuhan (X3.6).

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

Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Variabel *Interaction Quality* (X3)

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
1	Website sering mengalami trouble (X3.1)	3 3,1%	24 24,7%	47 48,5%	22 22,7%	1 1,1%	3
2	Interaksi aman (X3.2)	5 5,2%	60 61,9%	29 29,9%	3 3,1%	0 0%	3,7
3	Kemudahan berkomunikasi (X3.3)	10 10,3%	61 62,9%	21 21,6%	5 5,2%	0 0%	3,2
4	Keamanan data pribadi pengguna (X3.4)	6 6,2%	72 74,2%	18 18,6%	1 1,1%	0 0%	3,9
5	Menarik untuk diakses kembali (X3.5)	6 6,2%	48 49,5%	32 33%	10 10,3%	1 1,1%	3,5
6	Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (X3.6)	7 7,2%	63 64,9%	23 23,7%	4 4,1%	0 0%	3,7
<i>Interaction Quality</i> (X3)							

Pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa dimensi *interaction quality* yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “4” atau “setuju” sebesar 56,4% dan skor “3” atau “netral” sebesar 29,2% (total 85,6%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *interaction quality* yang baik.

#### 4.5.4 Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel *user satisfaction* (Y) dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu: rasa suka dengan *website* (Y1), rasa suka dengan tampilan/desain *website* (Y2), kesenangan berinteraksi dengan *website* (Y3), kecepatan akses masuk *website* (Y4), kecepatan perpindahan akses halaman *website* (Y5), dapat diakses dengan baik lewat *gadget* (Y6), dapat menjadi referensi yang baik dalam pembuatan *website* (Y7).

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

Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* (Y)

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
1	Suka dengan <i>website</i> (Y1)	10	63	18	4	2	3,8
		10,3%	64,9%	18,6%	4,1%	2,1%	
2	Suka dengan tampilan/desain <i>website</i> (Y2)	13	60	17	6	1	3,8
		13,4%	61,9%	17,5%	6,2%	1,1%	
3	Kesenangan berinteraksi dengan <i>website</i> (Y3)	7	61	27	2	0	3,7
		7,2%	62,9%	27,8%	2,1%	0%	
4	Kecepatan akses masuk <i>website</i> (Y4)	2	56	33	6	0	3,6

No	indikator	Skor					Mean
		5	4	3	2	1	
		2,1%	57,7%	34%	6,2%	0%	
5	Kecepatan perpindahan akses halaman <i>website</i> (Y5)	4 4,1%	48 49,5%	39 40,2%	6 6,2%	0 0%	3,5
6	Dapat diakses dengan baik lewat gadget (Y6)	5 5,2%	54 55,7%	35 36,1%	3 3,1%	0 0%	3,6
7	Dapat menjadi referensi yang baik dalam pembuatan <i>website</i> (Y7)	4 4,1%	55 56,7%	34 35,1%	4 4,1%	0 0%	3,6
<i>User Satisfaction (Y)</i>							

Pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa dimensi *interaction quality* yang memiliki persentase terbesar berada pada skor “4” atau “setuju” sebesar 58,5% dan skor “3” atau “netral” sebesar 29,9% (total 88,4%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *interaction quality* yang baik.

#### 4.6 Uji Asumsi

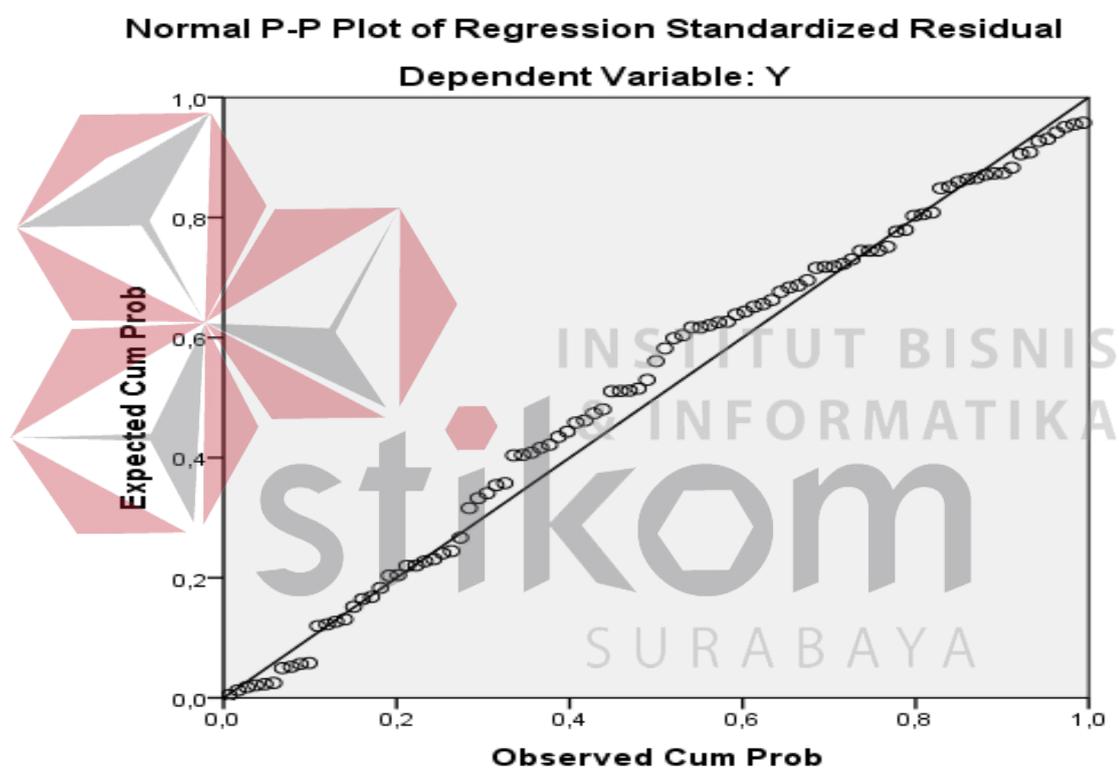
Uji asumsi didasarkan pada regresi linier berganda dimana model ini disebut sebagai model yang baik apabila model yang ada dapat memenuhi asumsi linearitas, normalitas data, dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

##### 4.6.1 Uji Normalisasi Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dimiliki memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalisasi data dapat

diketahui dengan dua cara, yaitu (1) metode grafik, dan (2) metode Kolmogorov-Smirnov.

Pada penelitian ini, uji normalisasi dilakukan dengan menggunakan metode grafik, dari grafik tersebut maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual. *Output* dari uji normalitas dengan menggunakan metode grafik pada regresi dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Metode 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. yang artinya data yang digunakan pada penelitian ini memiliki distribusi yang normal untuk uji asumsi normalitas.

#### 4.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen). 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 variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

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

##### 1. Melihat nilai *Tolerance*

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

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

- Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
- Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Lihat tabel 4.23.

Tabel 4. 23 *Output* Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,832	,317		2,622	,010		
1 X1	,224	,129	,223	1,736	,086	,350	2,857
X2	,202	,123	,208	1,636	,105	,357	2,798
X3	,343	,114	,328	2,993	,004	,478	2,093

a. Dependent Variable: Y

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji multikolinieritas di atas, didapatkan bahwa nilai dari *Tolerance* dan VIF memenuhi syarat, rangkuman uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabe 4.24.

Tabel 4. 24 Rangkuman Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF ( <i>Variant Inflation Factor</i> )	Keterangan
X1	0,350 > 0,10	2,857 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,357 > 0,10	2,796 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,478 > 0,10	2,093 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Dari tabel 4.24 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi korelasi diantara bariabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas).

### 4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman's Rho*. Metode uji *Spearman's Rho* yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandartized residual*. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya,
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas *Spearman's rho* dapat dilihat pada tabel 4.25.

Tabel 4. 25 *Output Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho*

		X1	X2	X3	RES_2
X1	Pearson Correlation	1	,777**	,685**	-,004
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,972
	N	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	,777**	1	,677**	,017
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,869
	N	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	,685**	,677**	1	-,061
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,555
	N	97	97	97	97
RES_2	Pearson Correlation	-,004	,017	-,061	1
	Sig. (2-tailed)	,972	,869	,555	
	N	97	97	97	97

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

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji heteroskedastisitas *Spearman's rho* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu:

Tabel 4. 26 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas *Spearman's rho*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,972 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,869 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,555 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari tabel 4.26 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 4.6.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini digunakan uji autokorelasi dengan Durbin Watson (*DW test*).

*Output* dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.27.

Tabel 4. 27 *Output Uji Autokorelasi DW***Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,448	,317	1,772

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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 1,772

4. Menentukan nilai dL dan dU

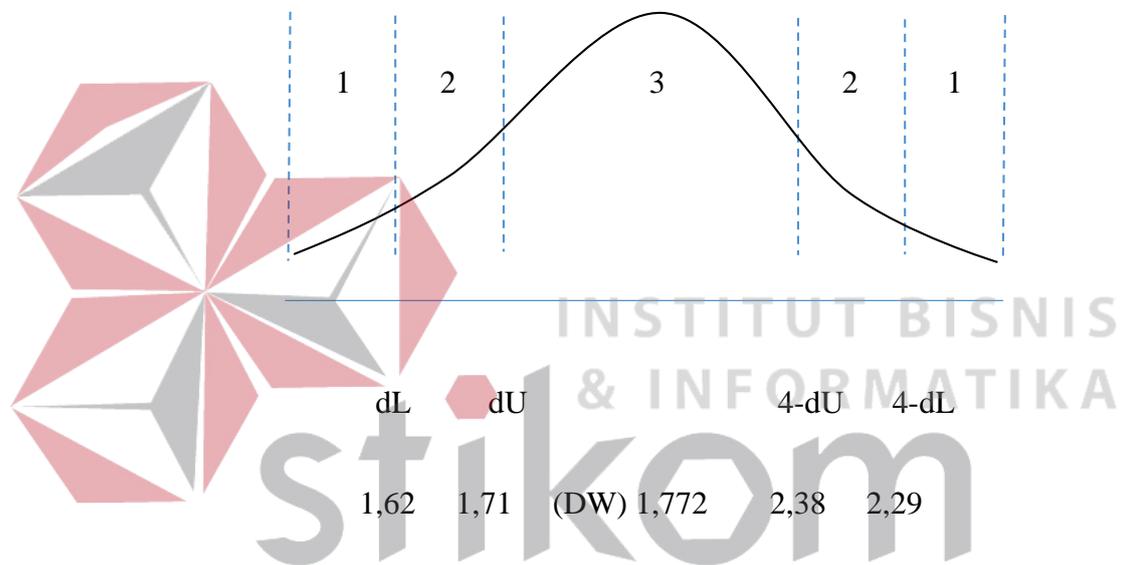
Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=97 dan k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Didapat dL = 1,62 dan dU = 1,71. Jadi dapat dihitung nilai 4-dU = 2,38 dan 4-dL = 2,29

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 1,775 terletak pada daerah  $dU < DW < 4-dU$  ( $1,73 < 1,775 < 2,27$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

#### 4.6.5 Uji Linieritas

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

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

*Output* dari uji linieritas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.28, 4.29, 4.30.

##### 1. Uji Linieritas antara *User Satisfaction* dengan *Usability Quality*

Tabel 4. 28 *Output* Uji Linieritas *User Satisfaction* \* *Usability Quality*

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Between (Combined)	8,036	15	,536	4,596	,000

X1	Groups	Linearity	6,478	1	6,478	55,578	,000
		Deviation from Linearity	1,558	14	,111	,955	,506
	Within Groups		9,441	81	,117		
	Total		17,477	96			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi = 0,506 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan variabel *Usability Quality*.
- Berdasarkan nilai  $F = 0,955 < 1,82$  (diperoleh dari  $F$  tabel). Karena  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan variabel *Usability Quality*.

## 2. Uji Linieritas antara *User Satisfaction* dengan *Information Quality*

Tabel 4. 29 *Output* Uji Linieritas *User Satisfaction* \* *Information Quality*

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	7,550	14	,539	4,455	,000
Y * Groups	Between Linearity	6,350	1	6,350	52,452	,000
	Deviation from Linearity	1,200	13	,092	,763	,696
X2	Within Groups	9,927	82	,121		
	Total	17,477	96			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi = 0,696 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *information quality*.
- Berdasarkan nilai  $F = 0,763 < 1,84$  (diperoleh dari  $F_{\text{tabel}}$ ). Karena  $F_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $F_{\text{tabel}}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *user satisfaction* dengan variabel *information quality*.

### 3. Uji linieritas antara *User Satisfaction* dengan *Interaction Quality*

Tabel 4. 30 Uji Linieritas Variabel *User Satisfaction* \* *Interaction Quality*

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)		9,060	14	,647	6,304	,000
Y * X3	Between Groups	6,750	1	6,750	65,756	,000
	Deviation from Linearity	2,310	13	,178	1,731	,070
	Within Groups	8,417	82	,103		
Total		17,477	96			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi = 0,070 < 0,05 yang artinya tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan variabel *Interaction Quality*.

- Berdasarkan nilai  $F = 1,731 > 1,84$  (diperoleh dari F tabel). Karena Fhitung lebih besar dari F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan variabel *Interaction Quality*.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.31 rangkuman uji linieritas antara masing-masing variabel (X) dengan variabel (Y).

Tabel 4. 31 Rangkuman Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,506 > 0,05	0,955 < 1,82	Linier secara Signifikan
Y * X2	0,696 > 0,05	0,763 < 1,84	Linier secara Signifikan
Y * X3	0,070 < 0,05	1,731 < 1,84	Linier secara Signifikan

Dari tabel 4.31 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X1 memiliki nilai lebih kecil dari 1,82, artinya variabel ini memiliki linier secara signifikan. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X2 memiliki nilai lebih kecil dari 1,84, artinya variabel ini memiliki linier secara signifikan. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X3 memiliki nilai lebih kecil dari 21,84, artinya variabel ini memiliki linier secara signifikan.

#### 4.7 Analisis Regresi Linier

Analisis Regresi Linier adalah suatu cara atau teknik untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional. Dalam pengertian lain, analisis regresi ingin mencari hubungan dari dua variabel atau lebih dengan mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan *output* dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

Tabel 4. 32 *Output Regression Variables Entered*

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

*Output* pada Tabel 4.32 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 4. 33 *Output Regression Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,448	,317

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

*Output* pada Tabel 4.33 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. 34 *Output Regression ANOVA*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,123	3	2,708	26,920	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9,354	93	,101		
	Total	17,477	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Pada tabel 4.34 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. 35 *Output Regression ANOVA*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,832	,317		2,622	,010
	X1	,224	,129	,223	1,736	,086
	X2	,202	,123	,208	1,636	,105
	X3	,343	,114	,328	2,993	,004

a. Dependent Variable: Y

*Output* pada Tabel 4.35 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. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 4.36 ringkasannya.

Tabel 4. 36 Ringkasan Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
<b>Konstanta</b>	0,832	2,622	0,010
X1	0,224	1,736	0,086
X2	0,202	1,636	0,105
X3	0,343	2,993	0,004
Fhitung = 26,920			
R <sup>2</sup> (R Square) = 0,465			

#### 4.7.1 Prosedur Analisis Regresi Berganda

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  $b_1 = 0,224$ ,  $b_2 = 0,202$ , dan  $b_3 = 0,343$ . Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = 1,058 + 0,133 X_1 + 0,176 X_2 + 0,389 X_3$$

(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 dari model regresi linier di atas adalah:

- Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,832. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,832. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai negatif sebesar 0,832%.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel *Usability Quality* ( $b_1$ ) = 0,224. Artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,224 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel *Information Quality* ( $b_2$ ) = 0,202. Artinya jika tingkat nilai *Information Quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,202 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ( $b_3$ ) = 0,343. Artinya jika tingkat nilai kualitas interaksi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,343 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 4.36 Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,465. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 46,5%

sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (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 Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

$H_1$  : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan F hitung dan F tabel

- F hitung adalah 26,920 (pada tabel 4.36)
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $97-4 = 93$  ( $n =$  jumlah data;  $k =$  jumlah variabel independen). Didapat F tabel adalah sebesar 2,70

4. Pengambilan Keputusan

- Jika  $F_{hitung} \leq F_{Tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- Jika  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

## 5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F$  hitung (26,920)  $>$   $F$  tabel (2,70) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

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

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel

$t$  hitung adalah 1,736 (pada tabel 4.36).  $T$  tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $97-3-1 = 93$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Didapat  $t$  tabel sebesar 1,985.

- 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

- Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung (1,736)  $<$   $t$  tabel (1,985) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

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

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 1,636 (pada tabel 4.36). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $97-3-1 = 93$  (k adalah jumlah variabel independen). Didapat t tabel sebesar 1,985.

- 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

- Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} (1,636) < t \text{ tabel} (1,985)$  jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

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

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,993 (pada tabel 4.36). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $97-3-1 = 93$  (k adalah jumlah variabel independen). Didapat t tabel sebesar 1,985.

- 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

- Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  (2,993)  $>$   $t_{tabel}$  (1,985) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.7.2 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.36 kualitas penggunaan dengan nilai koefisien sebesar 0,224 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 1,736$  yang lebih kecil dari  $t_{tabel} = 1,985$  atau nilai  $sig = 0,086$  yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama adalah 1) Mudah dipelajari, 2) Mudah dipahami, 3) Mudah bernavigasi, 4) Tampilan *website* menarik, 5) Desain *website* sesuai dengan tipikal *website*, dan 6) *Website* meyakinkan dan kompeten, 7) Memberikan pengalaman positif.

#### 4.7.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.36 kualitas informasi dengan nilai koefisien sebesar 0,202 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 1,636$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,985$  atau nilai  $sig = 0,105$  yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama. Indikator yang mempengaruhi

kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama adalah 1) Informasi yang akurat, 2) Informasi yang bisa dipercaya, 3) Informasi tepat waktu, 4) Informasi yang relevan, 5) Informasi yang mudah dibaca dan dipahami, 6) Informasi yang lengkap dan terperinci, dan 7) Informasi dalam format yang sesuai/proposional.

#### 4.7.4 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.36 kualitas interaksi dengan nilai koefisien sebesar 0,343 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} = 2,993$  yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,985$  atau nilai  $sig = 0,004$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama adalah 1) *Website* sering mengalami *trouble*, 2) Interaksi aman, 3) Kemudahan berkomunikasi, 4) Keamanan data pribadi pengguna, 5) Menarik untuk diakses kembali, dan 6) Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 4.7.5 Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada penelitian ini, pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dimensi kualitas interaksi. Hal-hal di dalam kualitas interaksi antara lain adalah 1) *Website* sering mengalami *trouble*, 2) Interaksi aman, 3) Kemudahan berkomunikasi, 4) Keamanan data pribadi pengguna, 5) Menarik untuk diakses kembali, dan 6) Informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga dari ketiga dimensi *WebQual* yang digunakan, penelitian

yang dilakukan terhadap kualitas *website* Universitas Narotama menyatakan bahawa kepuasan pengguna terhadap *webaite* Universitas Narotama hanya dipengaruhi oleh kualitas interaksi.

#### **4.7.6 Rekomendasi Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel kualitas interaksi yang memiliki nilai signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) *Website* sering mengalami *trouble*, diharapkan untuk meng-*upgrade server* yang ada di *hosting*. 2) Agar interaksi lebih aman (*private*), diharapkan dapat menyediakan *form login* ketika pengguna akan melakukan transaksi, 3) Untuk kemudahan berkomunikasi, diharapkan dapat menambahkan layanan *live chat* agar pengguna dapat berinteraksi secara langsung dengan mudah. 4) Untuk keamanan data pribadi pengguna, diharapkan menggunakan VPS (*Virtual Private Server*) sebagai server bayangan (*redundant*). 5) Agar *website* dapat menarik minat pengguna untuk mengakses kembali, diharapkan pihak pengelola untuk selalu memperbarui informasi, dan 6) Agar informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, diharapkan pihak pengelola untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat.