

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 Responden

Responden berasal dari pengunjung *website* kemahasiswaan.stikom.edu yaitu Mahasiswa Aktif Stikom Surabaya. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuisioner sebanyak 171 orang. Jumlah tersebut dihitung berdasarkan metode Slovin, hanya Mahasiswa aktif tahun ajar 2014 saja yang boleh mengisi kuisioner tersebut.

Pada penelitian ini didapatkan 171 jumlah responden yang mengisi kuisioner pada penelitian ini. Dimana dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa sebagian besar responden berasal dari prodi/jurusan Sistem Informasi yakni sebesar 43%, sedangkan sisanya dari 7 prodi/jurusan lainnya.

Tabel 4.1 Informasi Responden

Prodi/Jurusan	Jumlah (sampel)	Persentase
Sistem Informasi	74	43%
Komputerisasi Akuntansi	7	4%
Sistem Komputer	26	15%

Prodi/Jurusan	Jumlah (sampel)	Persentase
Desain Komunikasi Visual	27	16%
Komputer Multimedia	12	7,33%
Manajemen Informatika	13	7,67%
Komputerisasi Perkantoran dan Kesejahteraan	9	5%
Desain Grafis	3	2%
Jumlah	171	

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, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *usability quality* dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Usability (X1)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Mudah dioperasikan (X11)	1 0,58%	33 19,30%	101 59,06%	36 21,05%	3,01
2	Mudah dimengerti (X12)	0 0,0%	28 16,37%	125 73,10%	18 10,53%	2,94
3	Mudah ditelusuri (X13)	5 2,92%	11 6,43%	116 67,84%	39 22,81%	3,11
4	Mudah digunakan (X14)	4 2,34%	36 21,05%	98 57,31%	33 19,30%	2,94
5	Tampilan yang menarik (X15)	9 5,26%	51 29,82%	93 54,39%	18 10,53%	2,70
6	Desain situs sesuai (X16)	4 2,34%	73 42,69%	70 40,94%	24 14,04%	2,67
7	Memiliki kompetensi yang baik (X17)	1 0,58%	45 26,32%	94 54,97%	31 18,13%	2,91
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18)	0 0,0%	28 16,37%	93 54,39%	50 29,24%	3,13
Usability Quality (X1)						2,92

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa *usability quality* berada dibawah rata-rata “2,92” atau “tidak setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung tidak menyetujui pernyataan pada kuisisioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas penggunaan yang kurang 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 relevan, informasi yang mudah dibaca dan dipahami, 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 seperti pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel *Information* (X2)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Informasi Akurat (X21)	0 0,00%	26 15,20%	109 63,74%	36 21,05%	3,06
2	Informasi bisa dipercaya (X22)	3 1,75%	11 6,43%	93 54,39%	64 37,43%	3,27
3	Informasi <i>up to date</i> (X23)	2 2,92%	57 33,33%	71 41,52%	41 23,98%	2,88
4	Informasi yang relevan (X24)	0 0,00%	57 33,33%	102 59,65%	12 7,02%	2,74
5	Informasi mudah dimengerti (X25)	3 1,75%	30 17,54%	81 47,37%	57 33,33%	3,12
6	Informasi detail dan terperinci (X26)	3 1,75%	43 25,15%	88 51,46%	37 21,64%	2,93
7	Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27)	3 1,75%	45 26,32%	100 58,48%	23 13,45%	2,84
<i>Information Quality</i> (X2)						2,98

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa *information quality* berada pada rata-rata “2,98” atau “tidak setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas informasi yang tidak 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 mengunduh berkas, 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 seperti pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel *Interaction* (X3)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Reputasi baik (X31)	0 0,00%	25 14,62%	87 50,88%	59 34,50%	3,20
2	Rasa aman mengakses berkas (X32)	0 0,0%	11 6,43%	92 53,80%	68 39,77%	3,33
3	Informasi pribadi aman (X33)	6 3,51%	39 22,81%	93 22,39%	33 19,30%	2,89
4	Rasa personalisasi (X34)	23 13,45%	61 35,67%	55 32,16%	32 18,71%	2,56
5	Ruang komunitas (X35)	0 0,00%	23 13,45%	85 49,71%	63 36,84%	3,23
6	Kemudahan dalam berkomunikasi (X36)	0 0,00%	39 22,81%	87 50,88%	45 26,32%	3,04
7	Layanan yang sesuai dengan yang disajikan (X37)	0 0,00%	8 4,68%	89 52,05%	74 43,27%	3,39
<i>Interaction Quality</i> (X3)						3,09

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *interaction quality* berada pada rata-rata “3,09” atau “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 6 indikator yaitu : rasa suka terhadap *website*, rasa suka dengan layanan *website*, kesenangan menelusuri *website*, situs diakses dengan cepat, kebermanfaatan informasi, dan kemudahan dalam mengakses *website*.

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *user satisfaction* adalah seperti pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *User Satisfaction* (Y)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Rasa suka terhadap tampilan (Y11)	3 1,75%	85 49,71%	46 26,90%	37 21,64%	2,68
2	Rasa suka terhadap layanan (Y12)	0 0,0%	16 9,36%	112 65,50%	43 25,15%	3,16
3	Rasa senang bertransaksi (Y13)	0 0,00%	40 23,39%	96 56,14%	35 20,47%	2,97
4	Tidak menunggu lama (Y14)	2 1,17%	70 40,94%	75 43,86%	24 14,04%	2,71
5	Kebermanfaatan informasi (Y15)	3 1,75%	13 7,60%	102 59,65%	53 30,99%	3,20
6	Bisa diakses dengan gadget apapun (Y16)	3 1,75%	32 18,71%	78 45,61%	58 33,92%	3,12
<i>User Satisfaction</i> (Y)						2,97

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa *user satisfaction* berada pada rata-rata “2,97” atau “tidak setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung kurang menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti pengunjung cenderung kurang puas terhadap layanan *website*.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah memasukkan data pada program SPSS versi 22, maka selanjutnya akan dilakukan uji prasyarat. Uji ini dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak untuk dipergunakan untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian ini.

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten yaitu *Usability Quality* (X1), *Information*

Quality (X2), Interaction Quality (X3), User Satisfaction (Y) melalui program SPSS.

Berikut ini adalah output dari uji validitas menggunakan aplikasi SPSS :

1. *Usability Quality (X1)*

Tabel 4.6 Output Uji Validitas Usability Quality (X1)

		X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TOTAL
X11	Pearson Correlation	1	.366**	.381**	.167*	.115	.390**	.041	.322**	.596**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.135	.000	.596	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X12	Pearson Correlation	.366**	1	.217**	.184*	.157*	.378**	.286**	.210**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.016	.040	.000	.000	.006	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X13	Pearson Correlation	.381**	.217**	1	.200**	.043	.050	.091	.163*	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.009	.576	.516	.234	.033	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X14	Pearson Correlation	.167*	.184*	.200**	1	.089	.240**	.159*	.206**	.499**
	Sig. (2-tailed)	.029	.016	.009		.248	.002	.037	.007	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X15	Pearson Correlation	.115	.157*	.043	.089	1	.468**	.372**	.214**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.135	.040	.576	.248		.000	.000	.005	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X16	Pearson Correlation	.390**	.378**	.050	.240**	.468**	1	.438**	.218**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.516	.002	.000		.000	.004	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X17	Pearson Correlation	.041	.286**	.091	.159*	.372**	.438**	1	.287**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.596	.000	.234	.037	.000	.000		.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X18	Pearson Correlation	.322**	.210**	.163*	.206**	.214**	.218**	.287**	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.033	.007	.005	.004	.000		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
TOTAL	Pearson Correlation	.596**	.574**	.451**	.499**	.563**	.714**	.594**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171

** . 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 :

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 = 171 maka di dapat r tabel sebesar 0,159. 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 0,596. Lihat juga pada korelasi X12, X13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,159 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

2. Information Quality (X2)

Tabel 4.7 Output Uji Validitas Information Quality (X2)

		Correlations							
		X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	TOTAL
X21	Pearson Correlation	1	.360**	.190*	.382**	-.107	.210**	-.108	.434**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.000	.164	.006	.159	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X22	Pearson Correlation	.360**	1	.439**	.129	.192*	.052	.277**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.094	.012	.497	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X23	Pearson Correlation	.190*	.439**	1	-.003	.455**	.469**	.348**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.965	.000	.000	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X24	Pearson Correlation	.382**	.129	-.003	1	.007	-.030	.071	.331**
	Sig. (2-tailed)	.000	.094	.965		.927	.698	.359	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X25	Pearson Correlation	-.107	.192*	.455**	.007	1	.474**	.439**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.164	.012	.000	.927		.000	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X26	Pearson Correlation	.210**	.052	.469**	-.030	.474**	1	.290**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.006	.497	.000	.698	.000		.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X27	Pearson Correlation	-.108	.277**	.348**	.071	.439**	.290**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.159	.000	.000	.359	.000	.000		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
TOTAL	Pearson Correlation	.434**	.596**	.754**	.331**	.651**	.643**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	171	171	171	171	171	171	171	171

** . 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:

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 $n = 171$ maka di dapat r tabel sebesar 0,159.

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 0,434. Lihat juga pada korelasi X22, X23 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,159 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

3. *Interaction Quality (X3)*

Tabel 4.8 Output Uji Validitas *Interaction Quality (X3)*
Correlations

		X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	TOTAL
X31	Pearson Correlation	1	.377**	.159*	.294**	.196*	.221**	.467**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.037	.000	.010	.004	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X32	Pearson Correlation	.377**	1	-.053	-.094	.334**	.578**	.258**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000		.489	.220	.000	.000	.001	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X33	Pearson Correlation	.159*	-.053	1	.193*	.073	-.229**	.397**	.399**
	Sig. (2-tailed)	.037	.489		.011	.342	.003	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X34	Pearson Correlation	.294**	-.094	.193*	1	-.013	.121	.312**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.220	.011		.861	.116	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X35	Pearson Correlation	.196*	.334**	.073	-.013	1	.432**	.419**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.342	.861		.000	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X36	Pearson Correlation	.221**	.578**	-.229**	.121	.432**	1	.402**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003	.116	.000		.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X37	Pearson Correlation	.467**	.258**	.397**	.312**	.419**	.402**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
TOTAL	Pearson Correlation	.660**	.534**	.399**	.530**	.566**	.591**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	171	171	171	171	171	171	171	171

** . 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:

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 $n = 171$ maka di dapat r tabel sebesar 0,159. 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 X31 dengan skor total sebesar 0,660. Lihat juga pada korelasi X32, X33 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,159 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

4. User Satisfaction (Y)

Tabel 4.9 Output Uji Validitas User Satisfaction (Y)
Correlations

		X41	X42	X43	X44	X45	X46	TOTAL
X41	Pearson Correlation	1	.532**	.400**	.467**	.150*	.466**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.049	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
X42	Pearson Correlation	.532**	1	.590**	.447**	.442**	.106	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.167	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
X43	Pearson Correlation	.400**	.590**	1	.415**	.246**	.319**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
X44	Pearson Correlation	.467**	.447**	.415**	1	.265**	.352**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
X45	Pearson Correlation	.150*	.442**	.246**	.265**	1	.202**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.001	.000		.008	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
X46	Pearson Correlation	.466**	.106	.319**	.352**	.202**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.167	.000	.000	.008		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171
TOTAL	Pearson Correlation	.763**	.729**	.709**	.724**	.535**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	171	171	171	171	171	171	171

** . 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:

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 $n = 171$ maka di dapat r tabel sebesar 0,159. 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 0,763. Lihat juga pada korelasi Y12, Y13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,159 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.

1. *Usability Quality* (X1)

Tabel 4.10 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Tabel 4.11 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	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 4.10 diketahui data valid sebanyak 171, lalu output kedua Tabel 4.11 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,703 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 4.12

Tabel 4.12 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	20.39	7.344	.429	.666
X12	20.45	7.755	.443	.669
X13	20.29	7.959	.263	.701
X14	20.46	7.650	.296	.697
X15	20.69	7.333	.365	.681
X16	20.73	6.612	.558	.633
X17	20.49	7.298	.419	.669
X18	20.26	7.419	.397	.674

Pada Tabel 4.12, sebagai contoh jika pertanyaan X12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,669.

2. *Information Quality (X2)***Tabel 4.13 Output Reliabilitas Information Quality (X2)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Tabel 4.14 Output Reliabilitas Information Quality (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	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 4.13 diketahui data valid sebanyak 171, lalu output kedua Tabel 4.14 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,673 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 4.15

Tabel 4.15 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	17.78	6.676	.235	.674
X22	17.57	6.012	.408	.630
X23	17.96	5.098	.584	.569
X24	18.11	7.036	.129	.696
X25	17.72	5.603	.448	.617
X26	17.91	5.680	.445	.618
X27	18.01	6.029	.396	.633

Pada Tabel 4.15, jika pertanyaan X22 dihilangkan dalam instrument

kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,630.

3. *Interaction Quality (X3)*

Tabel 4.16 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

Tabel 4.17 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.609	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 4.16 diketahui data valid sebanyak 171, lalu output kedua Tabel 4.17 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,644 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 4.18

Tabel 4.18 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	18.44	5.837	.487	.567
X32	18.31	6.450	.356	.609
X33	18.75	6.766	.144	.672
X34	19.08	5.958	.222	.669
X35	18.41	6.196	.368	.603
X36	18.61	6.040	.390	.596
X37	18.26	5.675	.681	.523

Pada Tabel 4.18, sebagai contoh jika pertanyaan X32 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,609.

4. User Satisfaction (Y)

Tabel 4.19 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)

		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

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

Tabel 4.20 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

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 4.19 diketahui data valid sebanyak 171, lalu output kedua Tabel 4.20 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,766 dengan jumlah item sebanyak 6. 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 4.21.

Tabel 4.21 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
X41	15.15	5.271	.591	.709
X42	14.68	6.161	.613	.713
X43	14.87	5.952	.561	.719
X44	15.13	5.748	.566	.716
X45	14.64	6.644	.343	.770
X46	14.72	6.027	.424	.756

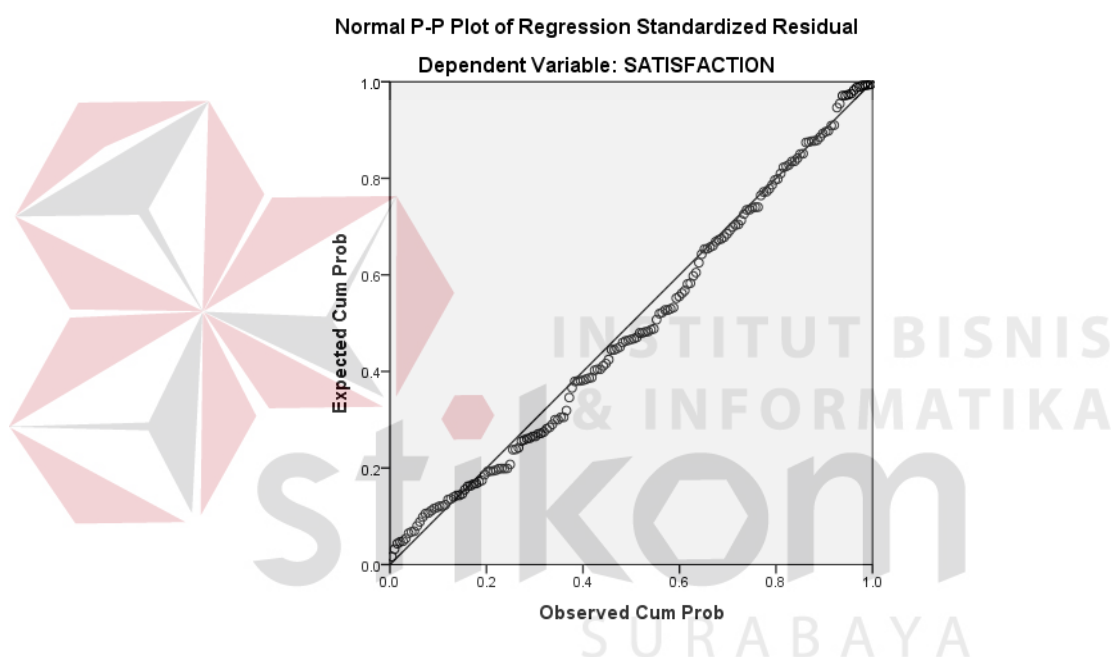
Pada Tabel 4.21, sebagai contoh jika pertanyaan Y12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,713.

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 standardized 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 Kolmogrov-Smirnov seperti pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62131380
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.037
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas 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 multikolinieritas dengan menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.605	2.215		2.530	.012		
Usability	.187	.070	.199	2.686	.008	.911	1.098
Information	.105	.076	.102	1.373	.172	.915	1.093
Interaction	.262	.076	.257	3.446	.001	.902	1.108

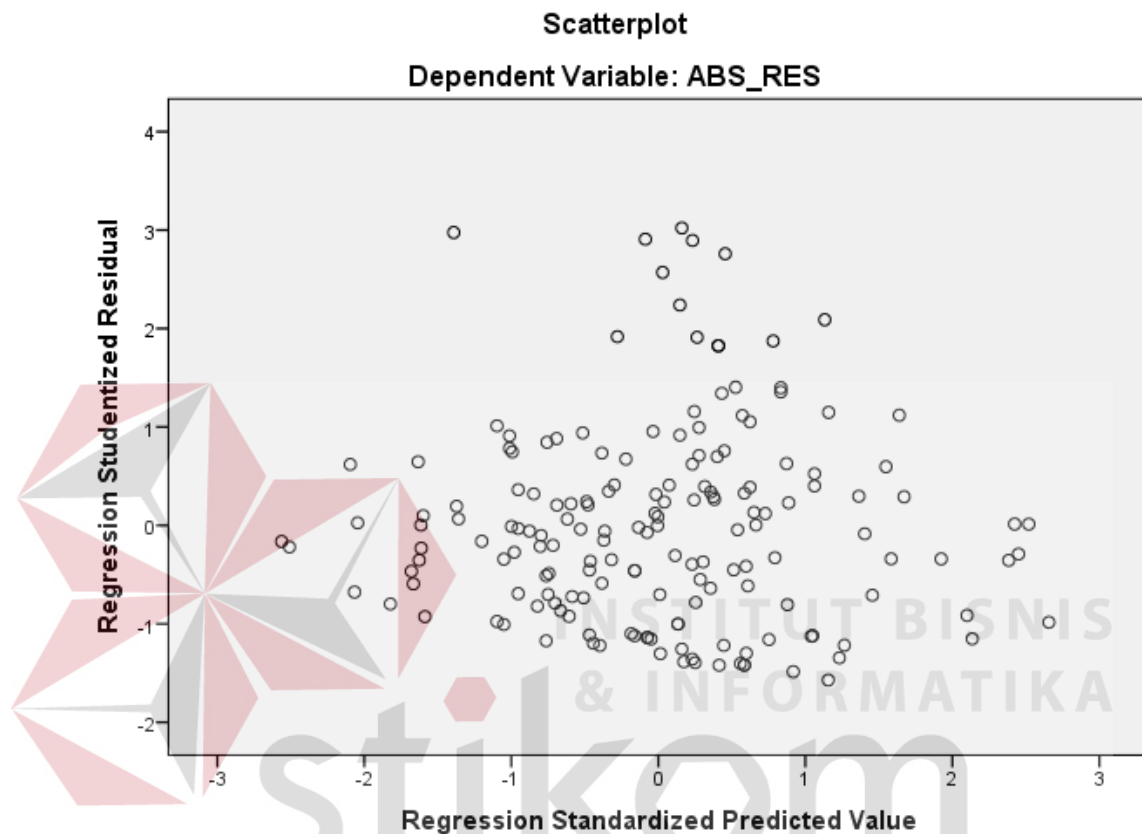
a. Dependent Variable: Satisfaction

Dari tabel 4.23 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 multikolinieritas 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.

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 4.24.

Tabel 4.24 Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.404 ^a	.163	.148	2.645	2.028

a. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

b. Dependent Variable: 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 2,028.

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, $n=171$ dan $k=3$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat $dL = 1,726$ dan $dU = 1,773$. Jadi dapat dihitung nilai $4-dU = 2,227$ dan $4-dL = 2,274$

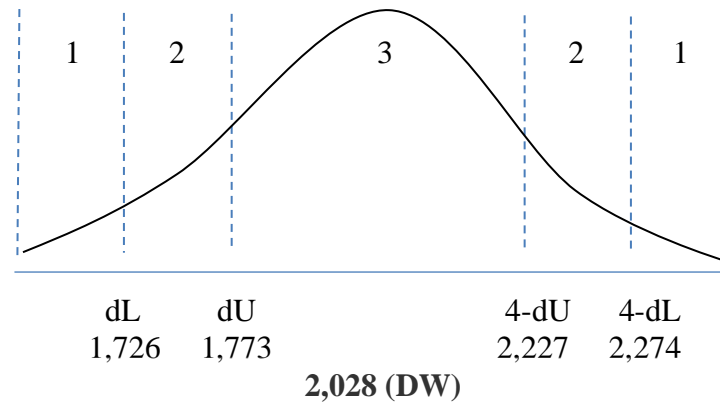
5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$ 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

8. Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,028 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,773 < 2,028 < 2,227$) 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 4.25 Output Uji Linearitas User Satisfaction * Usability Quality

ANOVA			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SATISFACTION * USABILITY	Between	(Combined)	190.784	16	11.924	1.524	.097
	Groups	Linearity	113.713	1	113.713	14.537	.000
		Deviation from Linearity	77.071	15	5.138	.657	.823
Within Groups			1204.631	154	7.822		
Total			1395.415	170			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = $0,823 > 0,05$ yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*usability*).

b) Berdasarkan nilai $F = 0,657 < 2,66$ (diperoleh dari Ftabel). Karena Fhitung lebih kecil dari Ftabel, 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 4.26 Output Uji Linearitas User Satisfaction * Information Quality

ANOVA			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SATISFACTION * INFORMATION	Between	(Combined)	146.874	12	12.239	1.549	.112
	Groups	Linearity	60.032	1	60.032	7.597	.007
		Deviation from Linearity	86.841	11	7.895	.999	.450
Within Groups			1248.542	158	7.902		
Total			1395.415	170			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = $0,450 > 0,05$ yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas informasi (*information quality*).

b) Berdasarkan nilai $F = 0,999 < 2,66$ (diperoleh dari Ftabel). Karena Fhitung lebih kecil dari Ftabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel kepuasan

pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*information quality*).

3. *User Satisfaction * Interaction Quality*

Tabel 4.27 Output Uji Linearitas User Satisfaction * Interaction Quality

ANOVA			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SATISFACTION * INTERACTION	Between Groups	(Combined) Linearity	248.431	13	19.110	2.616	.003
		Deviation from Linearity	152.560	1	152.560	20.883	.000
			95.871	12	7.989	1.094	.369
	Within Groups		1146.984	157	7.306		
	Total		1395.415	170			

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

Diperoleh nilai signifikansi = 0,369 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas interaksi (*interaction quality*).

b) Berdasarkan nilai $F = 1,094 < 2,66$ (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 4.28 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Layanan Website terhadap

Variabel	B	t _{hitung}	Sig	Pengaruh
<i>Usability Quality</i>	0,187	2,686	0,008	Positif dan Signifikan
<i>Information Quality</i>	0,105	1,373	0,172	Tidak Berpengaruh Positif dan Signifikan
<i>Interaction Quality</i>	0,262	3,446	0,001	Positif dan Signifikan
Koefisien: Determinasi (R ²) = 16,3% F _{hitung} =10,832	Nilai Kritis: t _{tabel} = 1,973 F _{tabel} = 2,66			

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian dari variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sedangkan kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada bagian uji F diperoleh nilai F_{hitung} = 10,832 (lebih besar dari F_{tabel}) dan koefisien determinasi sebesar 16,3%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kontribusi sebesar 16,3%.

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 4.29 Output Regression Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	INTERACTION, INFORMATION, USABILITY ^b		Enter

a. Dependent Variable: SATISFACTION

b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 4.29 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter.

Tabel 4.30 Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 ^a	.163	.148	2.645

a. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

Output pada Tabel 4.30 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 4.31 Output Regression ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.297	3	75.766	10.832	.000 ^b
	Residual	1168.119	167	6.995		
	Total	1395.415	170			

a. Dependent Variable: SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

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 4.32 Output Regression Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.605	2.215		2.530	.012
USABILITY	.187	.070	.199	2.686	.008
INFORMATION	.105	.076	.102	1.373	.172
INTERACTION	.262	.076	.257	3.446	.001

a. Dependent Variable: SATISFACTION

Output pada Tabel 4.32 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 Analisis Regresi Linier Berganda terhadap Variabel Interaksi

Tabel 4.33 Output Regression Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Information*Interaction, Usability*Interaction, Usability*Information ^b		Enter

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 4.33 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter.

Tabel 4.34 Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.408 ^a	.167	.152	2.639

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

Output pada Tabel 4.34 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 4.35 Output Regression ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.445	3	77.482	11.126	.000 ^b
	Residual	1162.970	167	6.964		
	Total	1395.415	170			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

Pada Tabel 4.35 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 4.36 Tabel Regression Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.724	1.102		10.643	.000
	Usability*Information	.001	.003	.033	.296	.767
	Usability*Interaction	.008	.003	.288	2.632	.009
	Information*Interaction	.004	.003	.123	1.151	.252

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Output pada Tabel 4.36 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.

4.6.2 Prosedur Pengujian Analisis Regresi

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 $b_1 = 0,187$, $b_2 = 0,105$, dan $b_3 = 0,262$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = 5,605 + 0,187 X_1 + 0,105 X_2 + 0,262 X_3$$

(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) = 5,605

artinya apabila kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya positif sebesar 5,605.

2) Nilai koefisien regresi variabel *usability quality* (b_1) = 0,187

artinya jika nilai *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,187 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b_2) = 0,105.

Artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,105 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* (b_3) = 0,262.

artinya jika tingkat nilai *interaction quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,262 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 4.31 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,163. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 16,3% sedangkan sisanya sebesar 83,7% 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 10,832 (pada tabel 4.32 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 $171-3 = 168$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,66

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 (10,832) $>$ F tabel (2,66) 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 2,868 (pada tabel 4.33 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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 0,187 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{\text{hitung}} = 2,686$ yang lebih besar dari $t_{\text{tabel}} = 1,973$ atau nilai sig = 0,008 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 Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

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 1,373 (pada tabel 4.33 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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 hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ $-t$ tabel

- Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.33 *information quality* dengan koefisien sebesar 0,105 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{hitung} = 1,373$ yang lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,983$ atau nilai $sig = 0,172$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$, kesimpulannya yaitu kualitas informasi total berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna tidak dapat dijelaskan oleh *information quality*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, artinya kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi yang lebih baik tidak akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

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 3,446 (pada tabel 4.33 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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 0,262 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{hitung} = 3,446$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,983$ atau nilai $sig = 0,001$ 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* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

4.6.3 Prosedur Pengujian Analisis Regresi Terhadap Variabel Interaksi

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 $b_1 = 0,001$, $b_2 = 0,008$, dan $b_3 = 0,004$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1 X_1 * X_2 + b_2 X_1 * X_3 + b_3 X_2 * X_3$$

$$Y' = 11,724 + 0,001 X_1 * X_2 + 0,008 X_1 * X_3 + 0,004 X_2 * X_3$$

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

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta (a) = 11,724

artinya apabila interaksi kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), interaksi penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*), dan interaksi kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya positif sebesar 11,724.

- 2) Nilai koefisien regresi variabel *usability*information* (b_1) = 0,001

artinya jika nilai *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,001 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b_2) = 0,008.

Artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,008 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* (b_3) = 0,004.

artinya jika tingkat nilai *interaction quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,004 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 4.34 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,167. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 16,7% sedangkan sisanya sebesar 83,3% 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 interaksi kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), interaksi penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*), dan interaksi kualitas information (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-

sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H₁: Variabel interaksi kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), interaksi penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*), dan interaksi kualitas information (*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 11,126 (pada tabel 4.35 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 $171-3 = 168$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,66

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 $F_{hitung} (11,126) > F_{tabel} (2,66)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu interaksi kualitas penggunaan (*usability quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), interaksi penggunaan (*usability quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*), dan interaksi

kualitas information (*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:

4. Pengujian b_1 (*Usability Quality * Information Quality*)

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 0,296 (pada tabel 4.40 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (0,296) < t \text{ tabel} (1,985)$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu interaksi antara kualitas penggunaan dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Pengujian b_1 (*Usability Quality * Interaction Quality*)

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,632 (pada tabel 4.36 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen).
Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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

Dapat diketahui bahwa t hitung (2,632) > t tabel (1,973) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu interaksi antara kualitas penggunaan dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

6. Pengujian b_1 (*Information Quality * Interaction Quality*)

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 1,151 (pada tabel 4.36 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $171-3-1 = 167$ (k adalah jumlah variabel independen).
Di dapat t tabel sebesar 1,973.

- 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

Dapat diketahui bahwa t hitung (1,151) < t tabel (1,985) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu interaksi antara kualitas informasi dan kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

4.7 Pembahasan Analisis Regresi Linear Berganda

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan pada *website* resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya 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 2,92 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan belum terpenuhi.

Tabel 4.37 Pembahasan Variabel *Usability Quality* (X1)

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Mudah dioperasikan (X11)	3,01	0,655
2	Mudah dimengerti (X12)	2,94	0,517
3	Mudah ditelusuri (X13)	3,11	0,633
4	Mudah digunakan (X14)	2,94	0,704
5	Tampilan yang menarik (X15)	2,70	0,727
6	Desain situs sesuai (X16)	2,67	0,744
7	Memiliki kompetensi yang baik (X17)	2,91	0,680
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18)	3,13	0,665
Usability Quality (X1)		2,92	0,685

Dari indikator-indikator pada tabel 4.37 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator “mudah dimengerti” karena pada indikator ini hanya memiliki nilai rata-rata sebesar 2,85, indikator

“Mudah digunakan” dengan nilai rata-rata 2,94, indikator “desain situs sesuai” dengan nilai rata-rata 2,67 dan indikator “memiliki kompetensi yang baik” dengan nilai rata-rata 2,91 dari skala 1-4. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna *website* sangat mepedulikan aspek *usability quality* dalam *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi pada *website* resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya tidak mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status Tidak Setuju bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 2,98 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi.

Tabel 4.38 Pembahasan Variabel *Information Quality* (X2)

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Informasi Akurat (X21)	3,06	0,601
2	Informasi bisa dipercaya (X22)	3,27	0,660
3	Informasi <i>up to date</i> (X23)	2,88	0,781
4	Informasi yang relevan (X24)	2,74	0,580
5	Informasi mudah dimengerti (X25)	3,12	0,753
6	Informasi detail dan terperinci (X26)	2,93	0,732
7	Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27)	2,84	0,666
<i>Information Quality</i> (X2)		2,98	0,705

Dari indikator-indikator pada tabel 4.38 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu indikator “informasi *up to date*” dengan nilai rata-rata 2,88, indikator “informasi yang relevan” dengan nilai rata-rata 2,74,

indikator “informasi detail dan terperinci” dengan nilai rata-rata 2,93 dan indikator “Format informasi sesuai dengan jenis layanan” dengan nilai rata-rata 2,84. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna *website* sangat mementingkan aspek *information quality* dalam *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi pada *website* resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status Setuju bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,09 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas interaksi belum terpenuhi.

Tabel 4.39 Pembahasan Variabel *Interaction Quality* (X3)

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Reputasi baik (X31)	3,20	0,674
2	Rasa aman mengakses berkas (X32)	3,33	0,594
3	Informasi pribadi aman (X33)	2,89	0,744
4	Rasa personalisasi (X34)	2,56	0,946
5	Ruang komunitas (X35)	3,23	0,671
6	Kemudahan dalam berkomunikasi (X36)	3,04	0,702
7	Layanan yang sesuai dengan yang disajikan (X37)	3,39	0,577
	<i>Interaction Quality</i> (X3)	3,09	0,757

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 pribadi aman” dengan nilai rata-rata 2,89 dan indikator “Rasa personalisasi” dengan nilai rata-rata 2,56. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna

website sangat mempedulikan aspek *interaction quality* dalam *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

4.7.1 Pembahasan Interaksi Analisis Linier Berganda

- a. Pengaruh Interaksi Kualitas Penggunaan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (*Usability Quality * Information Quality*)

Berdasarkan tabel 4.36 interaksi kualitas penggunaan dan kualitas informasi dengan nilai koefisien sebesar 0,001 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung = 0,296 yang lebih kecil dari t tabel = 1,973 atau nilai sig = 0,767 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh antara interaksi kualitas penggunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Stikom Surabaya.

- b. Pengaruh Interaksi Kualitas Penggunaan dan Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna (*Usability Quality * Interaction Quality*)

Berdasarkan tabel 4.36 interaksi kualitas penggunaan dan kualitas informasi dengan nilai koefisien sebesar 0,008 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung = 2,632 yang lebih besar dari t tabel = 1,973 atau nilai sig = 0,009 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara interaksi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Stikom Surabaya.

c. Pengaruh Interaksi Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna (*Information Quality * Interaction Quality*)

Berdasarkan tabel 4.36 interaksi kualitas penggunaan dan kualitas informasi dengan nilai koefisien sebesar 0,004 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai t hitung = 1,151 yang lebih kecil dari t tabel = 1,973 atau nilai sig = 0,252 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh antara interaksi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Stikom Surabaya.

