

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden

Responden berasal dari mahasiswa dan pengunjung yang menggunakan *website* www.hangtuah.ac.id. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 286 orang. Jumlah tersebut sudah ditentukan oleh perhitungan dari jumlah populasi dan sampel yang telah diketahui.

4.1.1 Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Persentase |
|---------------|----------------|------------|
| Laki-laki | 184 | 64,34% |
| Perempuan | 102 | 35,65% |
| Jumlah | 286 | 100,00% |

Sumber: Data Primer yang Diolah.

4.1.2 Jurusan

Dalam penelitian ini diperoleh data bahwa 27,95% responden berasal dari Fakultas Kedokteran, 10,13% dari Fakultas Hukum, 11,88% dari Fakultas Psikologi, 7,69% dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 32,51% dari Fakultas Teknik dan Ilmu Kelautan, dan 10,10% dari Program Diploma Pelayaran.

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jurusan

| Jurusan | Jumlah (orang) | Persentase |
|---------------------------------------|----------------|------------|
| Fakultas Kedokteran | 80 | 27,96% |
| Fakultas Hukum | 29 | 10,13% |
| Fakultas Psikologi | 34 | 11,88% |
| Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 22 | 7,69% |
| Fakultas Teknik dan Ilmu Kelautan | 93 | 32,51% |
| Program Diploma Pelayaran | 29 | 10,10% |
| Jumlah | 286 | 100.0% |

Sumber: Data Primer yang Diolah

4.1.3 Angkatan

Dalam penelitian ini diperoleh data bahwa 59,10% responden berasal dari angkatan 2015 dan 40,90% berasal dari angkatan 2016.

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Angkatan

| Angkatan | Jumlah (orang) | Persentase |
|---------------|----------------|------------|
| Angkatan 2015 | 169 | 59,10% |
| Angkatan 2016 | 117 | 40,90% |
| Jumlah | 286 | 100.0% |

Sumber: Data Primer yang Diolah

4.2 Website Quality (X)

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

4.2.1 Usability Quality (X1)

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

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *usability quality* dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Usability (X1)

| No | Indikator | Skor | | | | Mean |
|-------------------------------|---|------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Mudah dioperasikan (X11) | 16 5,6% | 57 19,9% | 177 61,9% | 36 12,6% | 2,81 |
| 2 | Mudah dimengerti (X12) | 5 1,7% | 82 28,7% | 164 57,3% | 35 12,2% | 2,80 |
| 3 | Mudah ditelusuri (X13) | 3 1,0% | 48 16,8% | 166 58,0% | 39 24,1% | 3,05 |
| 4 | Mudah digunakan (X14) | 5 1,7% | 42 14,7% | 169 59,1% | 70 24,5% | 3,06 |
| 5 | Tampilan menarik (X15) | 5 1,7% | 50 17,5% | 167 58,4% | 64 22,4% | 3,01 |
| 6 | Desain situs sesuai dengan jenis <i>website</i> Universitas (X16) | 8 2,8% | 41 14,3% | 157 54,9% | 80 28,0% | 3,08 |
| 7 | Memiliki kompetensi yang baik (X17) | 5 1,7% | 34 11,9% | 161 56,3% | 86 30,1% | 3,15 |
| 8 | Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18) | 12 4,2% | 42 14,7% | 122 42,7% | 110 38,5% | 3,15 |
| Usability Quality (X1) | | | | | | 3,01 |

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *usability quality* berada pada rata-rata “3,01” atau “setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas penggunaan yang baik.

4.2.2 Information Quality (X2)

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

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

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality (X2)

| No | Indikator | Skor | | | | Mean |
|---------------------------------|--|------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Informasi akurat (X21) | 24 8,4% | 59 20,6% | 159 55,6% | 44 15,4% | 2,79 |
| 2 | Informasi Bisa dipercaya (X22) | 7 2,4% | 84 29,4% | 150 52,4% | 45 15,7% | 2,82 |
| 3 | Informasi <i>up to date</i> (X23) | 5 1,7% | 56 19,6% | 163 57,0% | 62 21,7% | 2,99 |
| 4 | Informasi yang relevan (X24) | 7 2,4% | 41 14,3% | 164 57,3% | 74 25,9% | 3,07 |
| 5 | Informasi mudah dimengerti(X25) | 7 2,4% | 50 17,5% | 162 56,6% | 67 23,4% | 3,01 |
| 6 | Informasi detail (X26) | 9 3,1% | 39 13,6% | 167 58,4% | 71 24,8% | 3,05 |
| 7 | Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27) | 9 3,1% | 39 13,6% | 138 48,3% | 100 35,0% | 3,15 |
| Information Quality (X2) | | | | | | 3,00 |

Sumber: Lampiran

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa *information quality* berada pada rata-rata “3,00” atau “setuju”, hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki kualitas informasi yang cukup baik.

4.2.3 Interaction Quality (X3)

Variabel *interaction quality* dalam penelitian ini mempunyai 3 indikator yaitu : memiliki reputasi yang baik, mampu memberikan rasa aman saat bertransaksi, menyediakan ruang untuk komunitas tertentu.

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

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality (X3)

| No | Indikator | Skor | | | | Mean |
|---------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Reputasi yang baik (X31) | 31 10,8% | 62 21,7% | 164 57,3% | 29 10,1% | 2,67 |
| 2 | Aman bertransaksi (X32) | 4 1,4% | 52 18,2% | 151 52,8% | 79 27,6% | 3,07 |
| 3 | Mudah berkomunikasi (X33) | 3 1,0% | 22 7,7% | 155 54,2% | 106 37,1% | 3,27 |
| Interaction Quality (X3) | | | | | | 3,00 |

Sumber: Lampiran

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa *interaction quality* berada pada rata-rata “3,00” 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 dalam

bertransaksi, situs diakses dengan cepat, kebermanfaatan informasi, dan kemudahan dalam mengakses *website*.

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

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel User Satisfaction (Y)

| No | Indikator | Skor | | | | Mean |
|------------------------------|--|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Rasa suka terhadap tampilan (Y11) | 30 10,5% | 61 21,3% | 152 53,1% | 43 15,0% | 2,73 |
| 2 | Rasa suka terhadap layanan (Y12) | 4 1,4% | 60 21,0% | 174 60,8% | 48 16,8% | 2,93 |
| 3 | Rasa senang bertransaksi (Y13) | 4 1,4% | 53 18,5% | 163 57,0% | 66 23,1% | 3,02 |
| 4 | Tidak menunggu lama (Y14) | 15 5,2% | 48 16,8% | 147 51,4% | 76 26,6% | 2,99 |
| 5 | Kebermanfaatan informasi (Y15) | 8 2,8% | 36 12,6% | 160 55,9% | 82 28,7% | 3,10 |
| 6 | Bisa diakses dengan <i>gadget</i> apapun (Y16) | 7 2,4% | 38 13,3% | 150 52,4% | 91 31,8% | 3,14 |
| User Satisfaction (Y) | | | | | | 2,98 |

Sumber: Lampiran

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa *user satisfaction* berada pada rata-rata “2,98” 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 24, 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 4.8 Output Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

| | | Correlations | | | | | |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 |
| X11 | Pearson Correlation | 1 | ,371** | ,006 | -,091 | ,020 | ,029 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,924 | ,124 | ,742 | ,630 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X12 | Pearson Correlation | ,371** | 1 | ,142* | ,028 | ,014 | ,128* |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,016 | ,638 | ,816 | ,031 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X13 | Pearson Correlation | ,006 | ,142* | 1 | ,271** | ,166** | ,027 |
| | Sig. (2-tailed) | ,924 | ,016 | | ,000 | ,005 | ,646 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X14 | Pearson Correlation | -,091 | ,028 | ,271** | 1 | ,285** | ,118* |
| | Sig. (2-tailed) | ,124 | ,638 | ,000 | | ,000 | ,047 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X15 | Pearson Correlation | ,020 | ,014 | ,166** | ,285** | 1 | ,180** |
| | Sig. (2-tailed) | ,742 | ,816 | ,005 | ,000 | | ,002 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X16 | Pearson Correlation | ,029 | ,128* | ,027 | ,118* | ,180** | 1 |

| Correlations | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|
| | | X17 | X18 | TOTAL |
| X11 | Pearson Correlation | -,044 | -,141* | ,316** |
| | Sig. (2-tailed) | ,456 | ,017 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X12 | Pearson Correlation | ,049 | -,078 | ,444** |
| | Sig. (2-tailed) | ,408 | ,186 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X13 | Pearson Correlation | ,029 | ,208** | ,508** |
| | Sig. (2-tailed) | ,625 | ,000 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X14 | Pearson Correlation | ,040 | ,001 | ,446** |
| | Sig. (2-tailed) | ,495 | ,981 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X15 | Pearson Correlation | ,100 | -,010 | ,479** |
| | Sig. (2-tailed) | ,091 | ,866 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X16 | Pearson Correlation | ,229** | ,085 | ,510** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,153 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X17 | Pearson Correlation | 1 | ,233** | ,461** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| X18 | Pearson Correlation | ,233** | 1 | ,407** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,461** | ,407** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 286 | 286 | 286 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * . Correlation is significant at the 0.05 level.

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 = 286 maka di dapat r tabel sebesar 0,116. 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 0,316. Lihat juga pada korelasi X12, X13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,116 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid

2. Information Quality (X2)

Tabel 4.9 Output Uji Validitas Information Quality (X2)

| | | Correlations | | | | | |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|---------|--------|--------|
| | | X21 | X22 | X23 | X24 | X25 | X26 |
| X21 | Pearson Correlation | 1 | ,438** | -,106 | -,178** | -,063 | -,067 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,074 | ,003 | ,287 | ,262 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X22 | Pearson Correlation | ,438** | 1 | ,051 | ,045 | ,038 | ,031 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,391 | ,447 | ,522 | ,597 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X23 | Pearson Correlation | -,106 | ,051 | 1 | ,245** | ,241** | ,093 |
| | Sig. (2-tailed) | ,074 | ,391 | | ,000 | ,000 | ,116 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X24 | Pearson Correlation | -,178** | ,045 | ,245** | 1 | ,250** | ,084 |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,447 | ,000 | | ,000 | ,156 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X25 | Pearson Correlation | -,063 | ,038 | ,241** | ,250** | 1 | ,171** |
| | Sig. (2-tailed) | ,287 | ,522 | ,000 | ,000 | | ,004 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X26 | Pearson Correlation | -,067 | ,031 | ,093 | ,084 | ,171** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,262 | ,597 | ,116 | ,156 | ,004 | |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X27 | Pearson Correlation | ,122* | ,063 | ,129* | -,031 | ,144* | ,242** |

| Correlations | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|
| | | X27 | TOTAL |
| X21 | Pearson Correlation | ,122* | ,383** |
| | Sig. (2-tailed) | ,040 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X22 | Pearson Correlation | ,063 | ,514** |
| | Sig. (2-tailed) | ,286 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X23 | Pearson Correlation | ,129* | ,481** |
| | Sig. (2-tailed) | ,030 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X24 | Pearson Correlation | -,031 | ,407** |
| | Sig. (2-tailed) | ,597 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X25 | Pearson Correlation | ,144* | ,526** |
| | Sig. (2-tailed) | ,015 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X26 | Pearson Correlation | ,242** | ,463** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| X27 | Pearson Correlation | 1 | ,522** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 286 | 286 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,522** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 286 | 286 |

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 286$ maka di dapat r tabel sebesar 0,116. 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 0,383. Lihat juga pada korelasi X22, X23 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,116 maka dapat disimpulkan bahwa item valid.

3. *Interaction Quality (X3)*

Tabel 4.10 Output Uji Validitas *Interaction Quality (X3)*

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | X31 | X32 | X33 | TOTAL |
| X31 | Pearson Correlation | 1 | ,155** | ,087 | ,690** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,009 | ,140 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X32 | Pearson Correlation | ,155** | 1 | ,143* | ,663** |
| | Sig. (2-tailed) | ,009 | | ,015 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 |
| X33 | Pearson Correlation | ,087 | ,143* | 1 | ,582** |
| | Sig. (2-tailed) | ,140 | ,015 | | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,690** | ,663** | ,582** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 |

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 286$ maka di dapat r tabel sebesar 0,116. 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 0,690. Lihat juga pada

korelasi X32, X33 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,116 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

4. *User Satisfaction (Y)*

Tabel 4.11 Output Uji Validitas *User Satisfaction (Y)*

| | | Correlations | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | | Y11 | Y12 | Y13 | Y14 | Y15 | Y16 |
| Y11 | Pearson Correlation | 1 | ,327** | ,026 | ,002 | -,121* | -,202** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,657 | ,968 | ,041 | ,001 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| Y12 | Pearson Correlation | ,327** | 1 | ,135* | -,021 | -,051 | -,002 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,022 | ,725 | ,386 | ,973 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| Y13 | Pearson Correlation | ,026 | ,135* | 1 | ,178** | ,167** | ,044 |
| | Sig. (2-tailed) | ,657 | ,022 | | ,003 | ,005 | ,457 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| Y14 | Pearson Correlation | ,002 | -,021 | ,178** | 1 | ,147* | ,097 |
| | Sig. (2-tailed) | ,968 | ,725 | ,003 | | ,013 | ,100 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| Y15 | Pearson Correlation | -,121* | -,051 | ,167** | ,147* | 1 | ,214** |
| | Sig. (2-tailed) | ,041 | ,386 | ,005 | ,013 | | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| Y16 | Pearson Correlation | -,202** | -,002 | ,044 | ,097 | ,214** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,973 | ,457 | ,100 | ,000 | |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,408** | ,469** | ,529** | ,528** | ,470** | ,397** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 | 286 |

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

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 289$ maka di dapat r tabel sebesar 0,116. 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 0,408. Lihat juga pada korelasi Y12, Y13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,116 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

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

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

1. *Usability Quality* (X1)

**Tabel 4.12 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)
Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 286 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 286 | 100,0 |

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

Tabel 4.13 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)
Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,904 | 8 |

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

Pada output pertama Tabel 4.12 diketahui data valid sebanyak 286, lalu output kedua Tabel 4.13 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,904 dengan jumlah item sebanyak 8. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.14 Output Reliabilitas Usability Quality (X1) Item-Total Statistics

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

Pada Tabel 4.14, sebagai contoh jika pertanyaan X12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,896.

2. *Information Quality (X2)*

Tabel 4.15 Output Reliabilitas Information Quality (X2)
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 286 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 286 | 100,0 |

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

Tabel 4.16 Output Reliabilitas Information Quality (X2)
Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,876 | 7 |

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

Pada output pertama Tabel 4.15 diketahui data valid sebanyak 286, lalu output kedua Tabel 4.16 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,876 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel. Untuk melihat pengaruh penghilangan salah satu variabel pertanyaan terhadap nilai alpha Cronbach dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Output Reliabilitas Information Quality (X2) Item-Total Statistics

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

Pada Tabel 4.17, jika pertanyaan X22 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,851.

3. *Interaction Quality (X3)*

**Tabel 4.18 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)
Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 286 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 286 | 100,0 |

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

**Tabel 4.19 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)
Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,887 | 3 |

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 4.18 diketahui data valid sebanyak 286, lalu output kedua Tabel 4.19 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,887 dengan jumlah item sebanyak 3. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalah reliabel.

Tabel 4.20 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3) Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| X31 | 17,29 | 25,016 | ,577 | ,883 |
| X32 | 16,99 | 27,055 | ,562 | ,884 |
| X33 | 18,25 | 21,769 | ,731 | ,865 |

Pada Tabel 4.20, sebagai contoh jika pertanyaan X32 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,884.

4. *User Satisfaction (Y)*

Tabel 4.21 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y) Case Processing

Summary

| | N | % |
|-----------------------------|-----|-------|
| Valid | 286 | 100,0 |
| Cases Excluded ^a | 0 | ,0 |
| Total | 286 | 100,0 |

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

Tabel 4.22 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,888 | 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 4.21 diketahui data valid sebanyak 286, lalu output kedua Tabel 4.22 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888 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 4.23

Tabel 4.23 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 |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Y11 | 16,64 | 24,032 | ,689 | ,872 |
| Y12 | 16,64 | 22,802 | ,747 | ,864 |
| Y13 | 16,29 | 24,025 | ,683 | ,872 |
| Y14 | 17,43 | 21,348 | ,703 | ,869 |
| Y15 | 16,45 | 22,324 | ,784 | ,859 |
| Y16 | 16,61 | 21,708 | ,636 | ,880 |

Pada Tabel 4.23, sebagai contoh jika pertanyaan Y12 dihilangkan dalam instrument kuesioner maka nilai alpha Cronbach-nya menjadi 0,864.

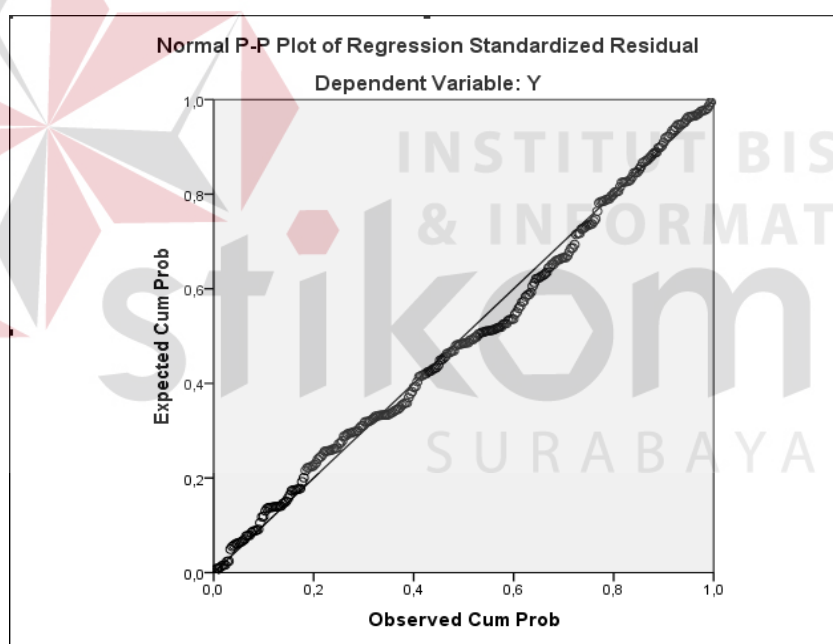
4.5 Uji Asumsi

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data, linearitas dan bebas dari asumsi

klasik statistik yang meliputi Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi.

4.5.1 Uji Normalitas Data

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



Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot

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

Namun dalam uji normalitas, terkadang grafik P-P Plot dapat menyesatkan jika salah dalam menafsirkannya. Oleh karena itu untuk mendukung atau

membuktikan hasil uji normalitas grafik, maka juga dilakukan uji normalitas rumus Kolmogrov-Smirnov seperti pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 286 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 3,15376073 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | ,076 |
| | Positive | ,057 |
| | Negative | -,079 |
| Test Statistic | | ,078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,120 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

4.5.2 Uji Multikolinearitas

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

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

1. Melihat nilai *Tolerance*

a) Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi

Multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,

b) Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi

Multikolinieritas terhadap data yang di uji.

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

a) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi

Multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,

b) Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi *Multikolinieritas*

terhadap data yang di uji.

Output dari uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25 Multikolinearitas Coefficientsa

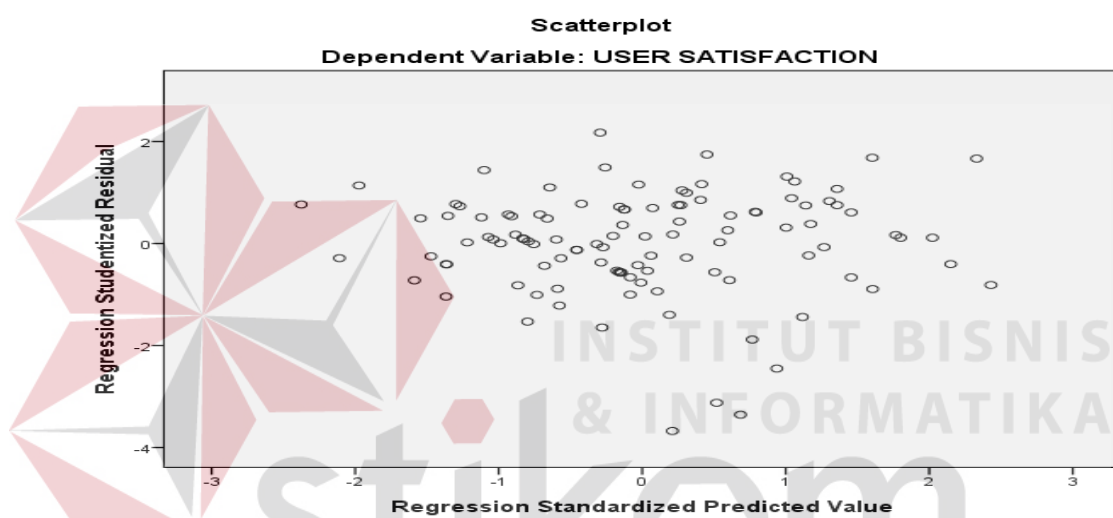
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | -3,224 | 1,864 | | -1,912 | ,059 | | |
| 1 Usability | ,345 | ,088 | ,340 | 3,941 | ,000 | ,430 | 2,450 |
| Quality | | | | | | | |
| 1 Information | ,215 | ,081 | ,165 | 2,651 | ,009 | ,767 | 1,298 |
| Quality | | | | | | | |
| Interaction | ,449 | ,078 | ,462 | 5,767 | ,000 | ,469 | 2,177 |
| Quality | | | | | | | |

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot. Jika di dalam grafik terlihat tanda titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka terjadi homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Grafik Scatterplot

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

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

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser adalah :

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

Output dari uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser menggunakan aplikasi SPSS terdapat pada Tabel 4.26.

Tabel 4 26 Heteroskedastisitas *Coefficients*^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1,766 | 1,190 | | 1,466 | ,141 |
| Usability | ,080 | ,056 | ,209 | 1,454 | ,156 |
| Quality | | | | | |
| Information | -,100 | ,052 | -,202 | -1,911 | ,059 |
| Quality | | | | | |
| Interaction | ,040 | ,050 | ,108 | ,799 | ,413 |
| Quality | | | | | |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Distribusi nilai t-tabel dengan $n = 286$ dan $t 0,025$ maka diperoleh nilai t-tabel = 1,968. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer diperoleh nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.5.4 Uji Autokorelasi.

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

Output dari uji autokorelasi dengan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.27.

Tabel 4.27 Autokorelasi Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,362 ^a | ,131 | ,122 | 1,937 | 1,922 |

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

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel 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 adalah 1,922

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, $n=286$ dan $k=3$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat $dL = 1,793$ dan $dU = 1,821$. Jadi dapat dihitung nilai $4-dU = 2,179$ dan $4-dL = 2,207$

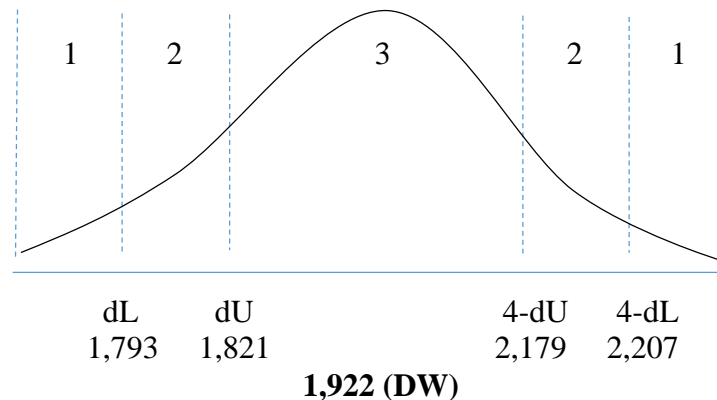
5. Pengambilan keputusan

a. $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)

b. $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)

- c. $dL < DW < dU$ 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 1,922 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,821 < 1,908 < 2,179$) 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 Y
2. Kedua dengan melihat nilai *F*hitung dengan *F*tabel : Jika nilai *F*hitung lebih kecil dari nilai *F*tabel, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai *F*hitung lebih besar dari nilai *F*tabel, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yg linear antara variabel X dengan variabel Y.

Berikut ini adalah output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS :

1. *User Satisfaction * Usability Quality*

| ANOVA | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| User Satisfaction * Usability Quality | Between Groups | (Combined) | 2100,709 | 24 | 87,530 | 6,075 | ,000 |
| | | Linearity | 1862,147 | 1 | 1862,147 | 129,241 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 238,562 | 23 | 10,372 | ,732 | ,841 |
| | Within Groups | | 1224,710 | 85 | 14,408 | | |
| | Total | | 3325,418 | 285 | | | |

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

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

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

2. *User Satisfaction * Information Quality*

Tabel 4 29 Output Uji Linearitas User Satisfaction * Information Quality

| ANOVA | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| User Satisfaction * Information Quality | (Combined) | | 1300,330 | 19 | 68,438 | 3,042 | ,000 |
| | Between Groups | Linearity | 665,369 | 1 | 665,369 | 29,571 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 634,962 | 18 | 35,276 | 1,689 | ,089 |
| | | Within Groups | 2025,088 | 90 | 22,501 | | |
| | Total | | 3325,418 | 285 | | | |

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

- a) Berdasarkan nilai signifikansi :

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

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

3. *User Satisfaction * Interaction Quality*

Tabel 4.30 Output Uji Linearitas User Satisfaction * Interaction Quality

| ANOVA | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|-----------------------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| User Satisfaction * Interaction Quality | (Combined) | | 2119,802 | 22 | 96,355 | 6,953 | ,000 |
| | Between Groups | Linearity | 1886,743 | 1 | 1886,743 | 136,152 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 233,059 | 21 | 11,098 | ,814 | ,745 |
| | Within Groups | | 1205,616 | 87 | 13,858 | | |
| | Total | | 3325,418 | 285 | | | |

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut :

a) Berdasarkan nilai signifikansi :

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

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

Tabel 4.301 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Website

| Variabel | B | t_{hitung} | Sig | Pengaruh |
|---|---|--------------|-------|------------------------|
| <i>Usability Quality</i> | 0,345 | 3,941 | 0,000 | Positif dan Signifikan |
| <i>Information Quality</i> | 0,215 | 2,651 | 0,009 | Positif dan Signifikan |
| <i>Interaction Quality</i> | 0,449 | 5,767 | 0,000 | Positif dan Signifikan |
| Koefisien: Determinasi (R^2) = 67,6% F_{hitung} =73,964 | Nilai Kritis: t_{tabel} = 1,9129 F_{tabel} = 3,08 | | | |

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.31 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian dari variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada bagian uji F diperoleh nilai $F_{hitung} = 73,813$ (lebih besar dari F_{tabel}) dan koefisien determinasi sebesar 66,7%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kontribusi sebesar 66,7%.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

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

Tabel 4.31 Output Regression Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | Interaction Quality, Information Quality, Usability Quality ^b | . | Enter |

- a. Dependent Variable: User Satisfaction
b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 4.31 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter.

Tabel 4.32 Output Regression Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,822 ^a | ,689 | ,678 | 3,298 |

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

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Output pada Tabel 4.32 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 4.33 Output Regression ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 2249,876 | 3 | 749,548 | 73,964 | ,000 ^b |
| | Residual | 1078,437 | 282 | 10,168 | | |
| | Total | 3328,313 | 285 | | | |

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

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

Tabel 4.34 Output Regression Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|----------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -3,56412 | 1,86455 | | -1,91291 | ,059 |
| Usability Quality | ,34523 | ,08896 | ,34014 | 3,94147 | ,000 |
| Information Quality | ,21544 | ,08112 | ,16543 | 2,65198 | ,009 |
| Interaction Quality | ,44954 | ,07821 | ,46287 | 5,76711 | ,000 |

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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.

4.6.1 Model Pengujian

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Analisis regresi linear berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independen adalah $b_1 = 0,34523$, $b_2 = 0,21544$, dan $b_3 = 0,44954$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda adalah:

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

$$Y' = -3,56412 + 0,34523 X_1 + 0,21544 X_2 + 0,44954 X_3$$

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

Keterangan:

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

artinya apabila kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya negatif sebesar -3,56455.

- 2) Nilai koefisien regresi variabel *usability quality* (b_1) = 0,34523

artinya jika nilai *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,34523 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b_2) = 0,21544.

Artinya jika tingkat nilai *information quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,21544 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- 4) Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* (b_3) = 0,44954.

artinya jika tingkat nilai *interaction quality* ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,44954 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 4.35 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,676. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 67,6% sedangkan sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji Model dengan Uji F

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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

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

H_1 : Variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) apabila minimal terdapat satu $\beta \neq 0$.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan F hitung dan F tabel

a) F hitung adalah 73,813 (pada tabel 4.36 ANOVA)

- b) F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df_2 = n-k$ atau $286-3 = 283$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,08

4. Pengambilan Keputusan

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

5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (73,946) > F_{tabel} (3,08)$ maka H_0 ditolak.

Jadi kesimpulannya yaitu kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

d. Uji terhadap masing-masing Variabel dengan Uji t

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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian b_1 (*Usability Quality*)

- a) 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*).

b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c) Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 3,94147 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $286-3-1 = 282$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,922.

d) 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 $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$

e) Kesimpulan

f) Berdasarkan tabel 4.33 *usability quality* dengan koefisien sebesar 0,345 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{hitung} = 3,941$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,922$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *usability quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *usability quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya kualitas penggunaan (*usability quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas penggunaan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya.

2. Pengujian b_2 (*Information Quality*)

a) 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*).

b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c) Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,651 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $286-3-1 = 282$ (k adalah jumlah variabel independen).
Di dapat t tabel sebesar 1,922.

d) 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 $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$

e) Kesimpulan

f) Berdasarkan tabel 4.33 *information quality* dengan koefisien sebesar 0,215 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{hitung} = 2,651$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,983$ atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *information quality* terhadap kepuasan pengguna

adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *information quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Universitas Hang Tuah 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*).

a) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b) Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 5,767 (pada tabel 4.37 Coefficients). t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $286-3-1 = 282$ (k adalah jumlah variabel independen).

Di dapat t tabel sebesar 1,922.

c) 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 $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$

d) Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.33 *interaction quality* dengan koefisien sebesar 0,449 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai bahwa $t_{\text{hitung}} = 5,767$ yang lebih besar dari $t_{\text{tabel}} = 1,922$ atau nilai $\text{sig} = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *interaction quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4.7 Pembahasan

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan pada layanan informasi beasiswa dan kelembagaan yang ada di *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Setuju” bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan oleh responden adalah 3,01 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan belum terpenuhi.

Tabel 4.355 Pembahasan Variabel Usability Quality (X1)

| No | Indikator | Mean | Std. Dev |
|-------------------------------|---|------|----------|
| 1 | Mudah dioperasikan (X11) | 2,81 | 4,040 |
| 2 | Mudah dimengerti (X12) | 2,80 | 4,500 |
| 3 | Mudah ditelusuri (X13) | 3,05 | 3,430 |
| 4 | Mudah digunakan (X14) | 3,06 | 3,777 |
| 5 | Tampilan menarik (X15) | 3,01 | 5,244 |
| 6 | Desain situs sesuai dengan jenis <i>website</i> Universitas (X16) | 3,08 | 4,600 |
| 7 | Memiliki kompetensi yang baik (X17) | 3,15 | 4,010 |
| 8 | Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18) | 3,15 | 3,121 |
| Usability Quality (X1) | | 3,01 | 5,523 |

Dari indikator-indikator pada tabel 4.35 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada poin indikator “Mudah dioperasikan” dan “Mudah dimengerti” karena pada indikator ini hanya memiliki nilai rata-rata sebesar 2,81 dan 2,80 dari skala 1-4. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna *website* sangat mementingkan aspek *usability quality* dalam *website* Universitas Hang Tuah Surabaya.

Pada indikator Mudah dioperasikan (X11) dan indikator mudah dimengerti (X12) nilai mean yang didapat sebesar 2,81 dan 2,80 yang menunjukkan penilaian *website* kurang mudah dioperasikan dan dimengerti yang berdasar pada teori ketergunaan *web*. Situs *web* harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *Usability* yang ideal, antara lain: mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, dan tingkat kesalahan rendah.



Gambar 4.4 Tampilan Website Hang Tuah Surabaya

Dari tampilan *website* Hang Tuah Surabaya terlihat kurang rapi dan bila ingin membaca sebuah berita ataupun informasi yang terdapat pada web harus klik *read more* terlebih dahulu setelah itu akan menuju halaman yang diinginkan, sehingga *website* kurang mudah dioperasikan dan dimengerti. Selain itu masih terdapat *space* yang cukup lebar yang bisa digunakan untuk memuat informasi lain ataupun untuk memperbaiki tata letak dari *field – field* yang ada di *website* sehingga terlihat lebih rapi dan mudah dioperasikan maupun dimengerti dan tidak adanya peta situs yang memudahkan pengguna dalam menggunakan *website* Universitas Hang Tuah Surabaya.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi beasiswa dan kelembagaan yang ada di *website* resmi Universitas mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Setuju” bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,00 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi.

Tabel 4.366 Pembahasan Variabel Information Quality (X2)

| No | Indikator | Mean | Std. Dev |
|---------------------------------|--|-------------|--------------|
| 1 | Informasi akurat (X21) | 2,79 | 3,766 |
| 2 | Informasi bisa dipercaya (X22) | 2,82 | 3,193 |
| 3 | Informasi <i>up to date</i> (X23) | 2,99 | 4,764 |
| 4 | Informasi yang relevan (X24) | 3,07 | 3,237 |
| 5 | Informasi mudah dimengerti (X25) | 3,01 | 4,290 |
| 6 | Informasi detail (X26) | 3,05 | 3,315 |
| 7 | Format informasi sesuai dengan jenis layanan (X27) | 3,15 | 3,658 |
| Information Quality (X2) | | 3,00 | 5,523 |

Dari indikator-indikator pada tabel 4.36 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu indikator “Informasi akurat” dengan nilai rata-rata 2,79, indikator “Informasi bisa dipercaya” dengan nilai rata-rata 2,82 dan indikator “Informasi *up to date*” dengan nilai rata-rata 2,99. Untuk itu, para pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna *website* sangat mementingkan aspek indikator “Informasi akurat dan Informasi bisa dipercaya” dalam *website* Universitas Hang Tuah Surabaya.



Gambar 4.5 Sistem Informasi Kepegawaian

Dari tampilan *website* Sistem Informasi Kepegawaian Hang Tuah Surabaya terlihat tahun *update* yang tertera pada laman tersebut menunjukkan tahun 2015 yang menandakan laman tersebut belum di *update*. Selain itu bila ingin mengetahui informasi pada Sistem Informasi Kepegawaian harus mempelajari lebih lanjut dengan menekan tombol “pelajari lebih lanjut” tetapi saat di tekan tombol tersebut laman tidak memproses ke laman lainnya dan tampilan tetap

seperti laman tersebut, sehingga membuat keakuratan dan kepercayaan informasi dinilai kurang maksimal pada laman ini. Pengguna juga akan sulit untuk memahami karena tidak adanya keterangan apakah harus memiliki ID terlebih dahulu untuk mengakses informasi pada laman ini yang membuat penilaian pengguna terhadap informasi yang dapat dipercaya, informasi yang akurat, dan informasi yang *up to date* menjadi lemah, sehingga perlu diberi keterangan yang jelas pada halaman tersebut untuk membantu pengguna memahami informasi pada halaman ini.

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi pada *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Setuju” bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,00 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas interaksi belum terpenuhi.

Tabel 4.377 Pembahasan Variabel Interaction Quality (X3)

| No | Indikator | Mean | Std. Dev |
|--|------------------------------|-------------|--------------|
| 1 | Reputasi baik(X31) | 2,67 | 3,962 |
| 2 | Aman bertransaksi (X32) | 3,07 | 5,215 |
| 3 | Informasi pribadi aman (X33) | 3,27 | 5,683 |
| <i>Interaction Quality (X3)</i> | | 3,00 | 5,523 |

Dari indikator-indikator pada tabel 4.37 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan khususnya pada indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00 yaitu indikator “Reputasi baik” dengan nilai rata-rata 2,67 yang terlihat seperti contoh pada gambar dibawah.



Gambar 4.6 *Footer website* Hang Tuah Surabaya

Dari tampilan *footer website* Hang Tuah Surabaya terlihat informasi *best view* sebesar 1280 yang mana target kunjungan Universitas Hang Tuah Surabaya sebanyak 2500 tiap minggunya, hasil tersebut juga berpengaruh pada reputasi *website* Hang Tuah Surabaya, karena indikator dari X1, X2, dan X3 saling berhubungan antara satu dengan yang lain sehingga dapat membuat penilaian terhadap *website* Universitas Hang Tuah Surabaya. Untuk itu perlu ditambahkan fitur *live chat* pada *website* yang bertujuan memudahkan pengguna bila saat interaksi mengalami masalah ataupun memberi masukan secara langsung pada pihak Universitas. Pengembang *website* perlu memahami bahwa pengguna *website* sangat mementingkan aspek *interaction quality* dalam *website* Universitas Hang Tuah Surabaya. Pada tabel 4.38, indikator “Aman bertransaksi (X32)” dan “informasi pribadi aman (X33)” memiliki nilai standar deviasi yang cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa hasil data yang didapat kurang baik, namun hasil yang didapat dalam uji validitas dan reliabilitas adalah valid dan reliabel. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa hal, yang pertama mungkin karena pertanyaan pada kuesioner untuk indikator X32 dan X33 kurang jelas sehingga kurang dimengerti oleh responden.