

## **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](http://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%



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
<b>Information Quality (X2)</b>						<b>3,00</b>

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
<b>Interaction Quality (X3)</b>						<b>3,00</b>

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
<b>User Satisfaction (Y)</b>						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)**

		<b>Correlations</b>			
		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	%
Valid	286	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	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 <sup>a</sup>	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 <sup>a</sup>	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 <sup>a</sup>	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.

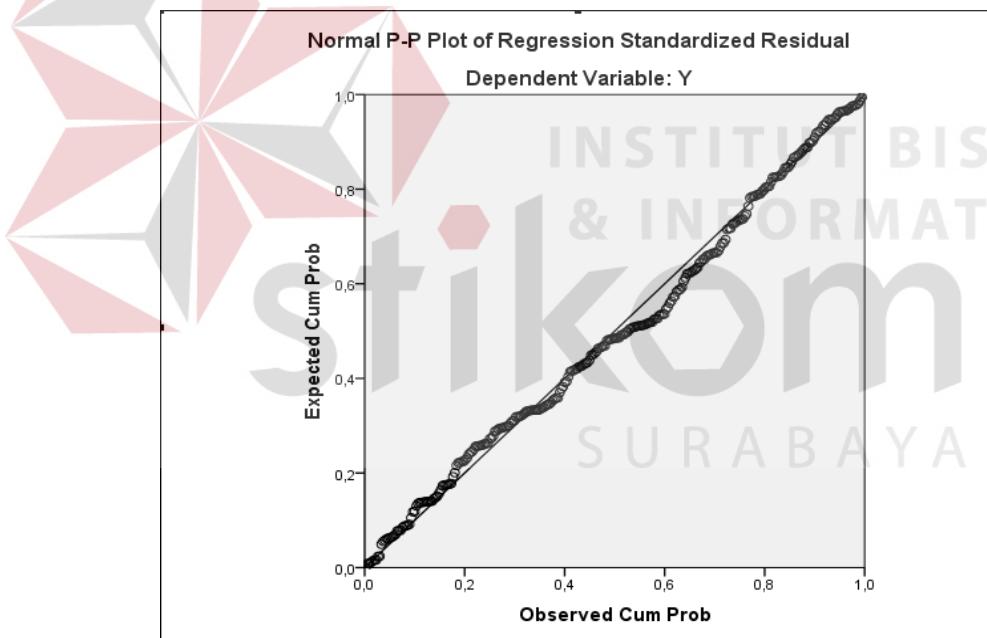
#### 4.5 Uji Asumsi

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 sumber 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 <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std.	3,15376073
	Deviation	
Most Extreme	Absolute	,076
Differences	Positive	,057
	Negative	-,079
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji normalitas dengan 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 Coefficients<sup>a</sup>**

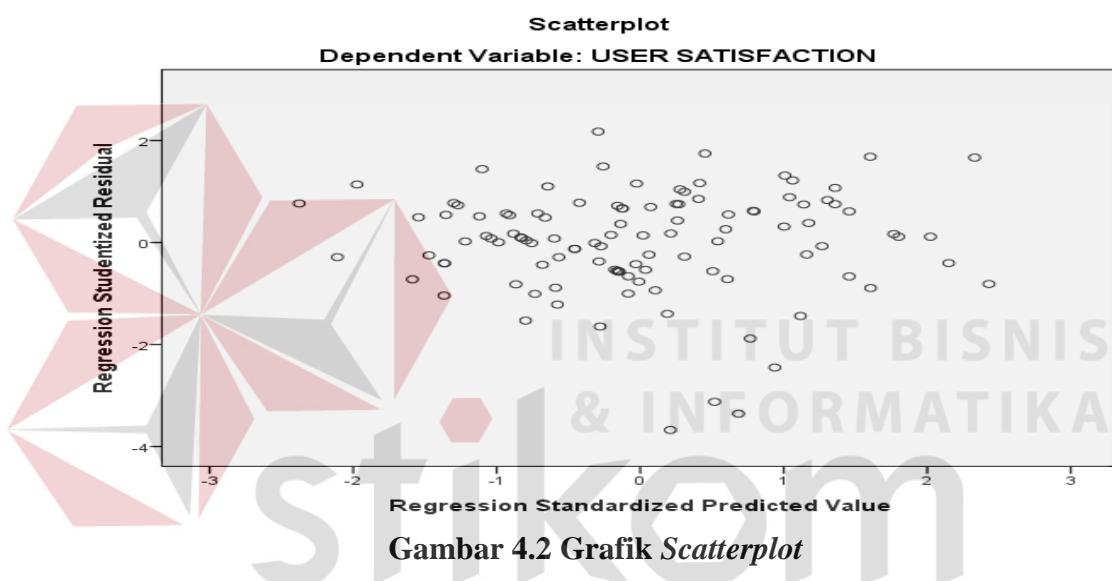
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	<i>t</i>	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,224	1,864		-1,912	,059	
	Usability Quality	,345	,088	,340	3,941	,000	,430
	Information Quality	,215	,081	,165	2,651	,009	,767
	Interaction Quality	,449	,078	,462	5,767	,000	,469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

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.



Terlihat dari gambar 4.2 bahwa titik-titik tersebut 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<sup>a</sup>**

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

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 Glejser 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**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,362 <sup>a</sup>	,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

$4-dL = 2,207$

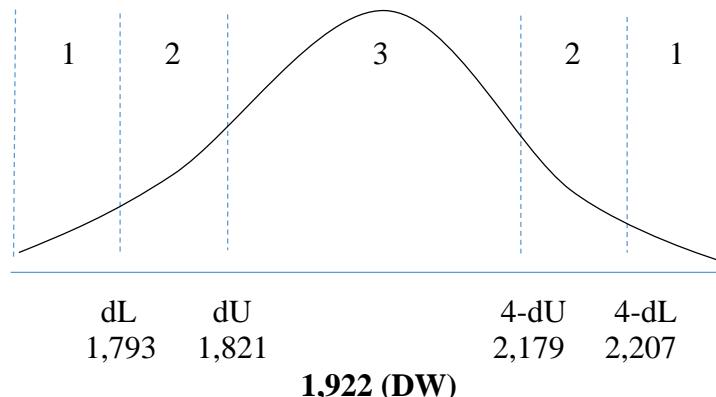
5. Pengambilan keputusan

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<sub>0</sub> dalam Uji Durbin-Watson**

Keterangan:

1 = Daerah H<sub>0</sub> ditolak (ada autokorelasi)

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

3 = Daerah H<sub>0</sub> 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 variable X dengan 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 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	1862,14	129,24 ,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	Between Groups	(Combined)	1300,330	19	68,438	3,042	,000
		Linearity	665,369	1	665,369	29,57	,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	Between Groups	(Combined)	2119,802	22	96,355	6,953	,000
		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 <sub>hitung</sub>	Sig	Pengaruh
<i>Usability Quality</i>	0,345	3,941	0,000	Positif dan Signifikan
<i>Information Quality</i>	0,215	2,651	0,009	Positif dan Signifikan
<i>Interaction Quality</i>	0,449	5,767	0,000	Positif dan Signifikan
Koefisien: Determinasi ( $R^2$ ) = 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 Fhitung = 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

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

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

*Output* pada Tabel 4.31 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<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 <sup>a</sup>	,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<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2249,876	3	749,548	73,964
	Residual	1078,437	282	10,168	,000 <sup>b</sup>
	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<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,56412	1,86455	-1,9129	,059
	Usability	,34523	,08896	3,9414	,000
	Quality			7	
	Information	,21544	,08112	2,6519	,009
	Quality	,44954	,07821	8	

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 pengujinya 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:

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

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

( $Y'$  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<sup>2</sup> (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<sup>2</sup> (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 pengujinya 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 df1 = k-1 atau  $3-1 = 2$ , dan df2 = 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 pengujinya 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  $t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel

$H_0$  ditolak jika  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $-t$  hitung  $< -t$  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  $t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel

$H_0$  ditolak jika  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $-t$  hitung  $< -t$  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  $t$  hitung  $\leq t$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel

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

#### 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  $t_{hitung} = 5,767$  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 *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 website 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
<b>Usability Quality (X1)</b>		<b>3,01</b>	<b>5,523</b>

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 mempedulikan 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
<b>Information Quality (X2)</b>		<b>3,00</b>	<b>5,523</b>

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 mempedulikan 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 menunjukan 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 inforasi 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
<b><i>Interaction Quality (X3)</i></b>		<b>3,00</b>	<b>5,523</b>

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 ditambahkanya 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 mempedulikan 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.