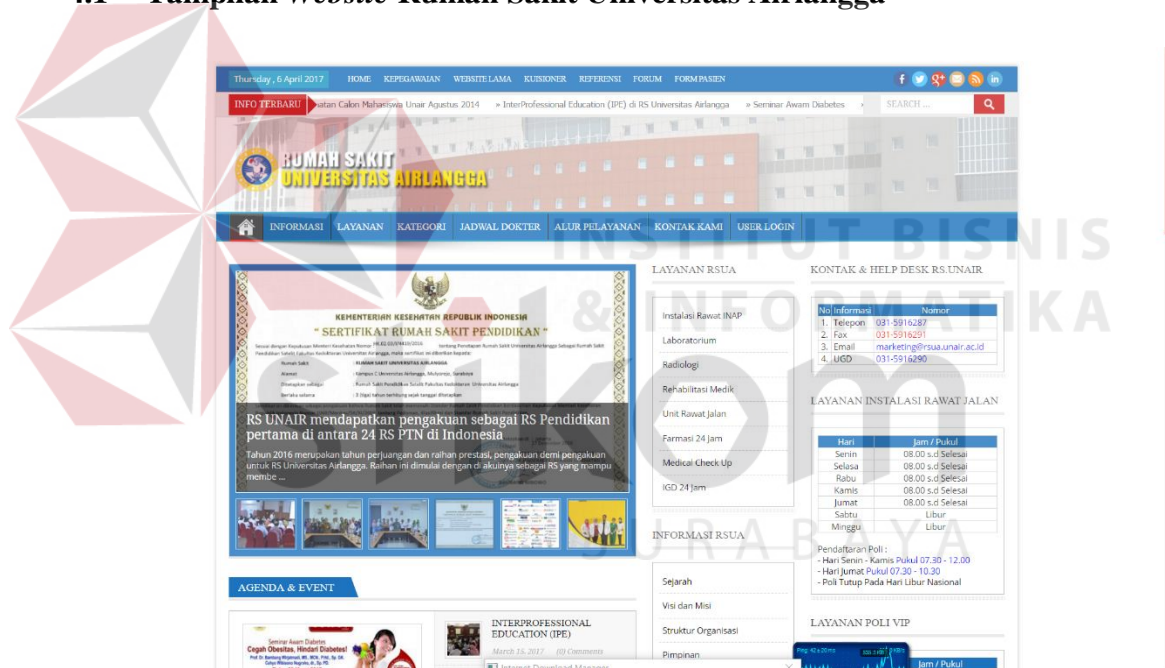


## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan tentang hasil analisis yang dilaksanakan yaitu hasil dan pembahasan yang terdiri dari tampilan *website*, gambaran umum responden, uji validitas dan reliabilitas, kualitas *website*, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna

#### 4.1 Tampilan Website Rumah Sakit Universitas Airlangga



Gambar 4.1 Halaman Utama Website Rumah Sakit Universitas Airlangga

*Website* Rumah Sakit Universitas Airlangga dibuat pada tahun 2011 dengan tujuan untuk memudahkan orang-orang mencari informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Universitas Airlangga

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Responden berasal dari pengunjung *website* [rumahsakit.unair.ac.id](http://rumahsakit.unair.ac.id) yaitu masyarakat umum dari berbagai kalangan. Jumlah sampel yang diminta untuk melakukan pengisian kuesioner yaitu sejumlah 89 sampel berdasarkan pernyataan dari Roscoe yaitu 10 kali lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.

Kuesioner *online dan offline* yang dibagikan sejak 19 Juni 2017 – 12 Juli 2017 terkumpul 72 kuesioner *online* dan 17 kuesioner *offline*. Mayoritas responden yaitu berusia antara 21-30 tahun dengan persentase 57,3% dengan usia termuda yaitu 18 tahun, sedangkan usia tertua yaitu 56 tahun. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20 tahun ke bawah	30	33,71
21 – 30 tahun	51	57,30
31 – 40 tahun	7	7,87
41 tahun ke atas	1	1,12
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Sedangkan untuk jenis kelamin, responden pada penelitian didominasi oleh laki-laki. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	46	51,69
Perempuan	23	48,31
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas profesi responden yaitu mahasiswa/mahasiswi, radiografer, dan dokter. Jumlah responden berdasarkan profesi dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Profesi Responden

<b>Profesi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Administrasi	1	1.12%
Belum Bekerja	2	2.25%
Dokter	6	6.74%
Dosen	1	1.12%
Karyawan/Karyawati	9	10.11%
Mahasiswa/mahasiswi	53	59.55%
Perawat	1	1.12%
Radiografer	8	8.99%
Radiologi	1	1.12%
Satpam	1	1.12%
Supir	1	1.12%
Wiraswasta	2	2.25%
Lain-lain	3	3.37%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Kuesioner ini juga mencantumkan tentang pertanyaan jumlah halaman *rumahsakit.unair.ac.id* yang pernah dikunjungi. Hasilnya adalah responden mengunjungi satu halaman *website rumahsakit.unair.ac.id* selain halaman utama atau halaman index yaitu sebesar 58,43% orang, sedangkan yang mengunjungi dua halaman. Penjelasan tersebut bisa dilihat di tabel 4.4

Tabel 4.4 Jumlah Halaman *rumahsakit.unair.ac.id* yang Dikunjungi Responden  
(selain halaman utama atau halaman index)

Jumlah Halaman	Jumlah	Presentase (%)
1	52	58,43
2	15	16,85
3	12	13,48
4 atau lebih	10	11,24
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

### 4.3 *Website Quality* dan Analisis Deskriptif dan Frekuensi pada *Website*

#### *Quality*

Kualitas *website* terdiri dari tiga dimensi kualitas yang dipakai dalam variabel bebas yaitu:

1. *Usability Quality* (X1) yaitu menjelaskan seberapa banyak pengaruh kualitas penggunaan *website* terhadap pengguna *website*
2. *Information Quality* (X2) yaitu menjelaskan seberapa banyak pengaruh kualitas informasi *website* kepada pengguna *website*
3. *Interaction Quality* (X3) yaitu menjelaskan seberapa banyak pengaruh interaksi *website* terhadap pengguna *website* dan pengelola *website*

Sedangkan dimensi kualitas yang dipakai dalam variabel terikat yaitu variabel *user satisfaction* yaitu menjelaskan tentang seberapa banyak pengaruh kualitas *website* tersebut terhadap kepuasan pengguna.

Setelah menentukan tiga dimensi kualitas *website*, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis deskriptif variabel digunakan untuk menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti mean dari suatu kelompok data, sedangkan analisis frekuensi variabel digunakan untuk menghitung frekuensi data pada variabel dan disajikan dalam bentuk tabel.

### 4.3.1 Analisis Deskriptif dan Frekuensi *Usability Quality* (X1)

Variabel *usability quality* memiliki 8 indikator yaitu mudah dipoerasikan, mudah dimengerti, mudah ditelusuri, mudah digunakan, memiliki tampilan menarik, tampilan sesuai jenis layanan informasi kesehatan, mengandung kompetensi yang baik, dan memiliki kesan yang baik bagi pengguna. Hasil analisis deskriptif dan frekuensi *Usability Quality* dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Tabel Analisis Deskriptif dan Frekuensi *Usability Quality* (X1)

No	Indikator	Skor						Mean
			1	2	3	4	5	
1	Mudah Dioperasikan (X 1.1)	Jumlah	1	5	37	42	4	3,48
		%	1,1%	5,6%	41,6%	47,2%	4,5%	
2	Mudah Dimengerti (X 1.2)	Jumlah	0	6	38	41	4	3,48
		%	0%	6,7%	42,7%	46,1%	4,5%	
3	Mudah Ditelusuri (X 1.3)	Jumlah	0	11	29	43	6	3,49
		%	0%	12,4%	32,6%	48,3%	6,7%	
4	Mudah Digunakan (X 1.4)	Jumlah	0	4	31	46	8	3,65
		%	0%	4,5%	34,8%	51,7%	9%	
5	Tampilan Menarik (X 1.5)	Jumlah	3	7	42	31	6	3,34
		%	3,4%	7,9%	47,2%	34,8%	6,7%	
6	Tampilan Sesuai Jenis Layanan Informasi Kesehatan (X 1.6)	Jumlah	1	5	37	40	6	3,51
		%	1,1%	5,6%	41,6%	44,9%	6,7%	
7	Mengandung kompetensi yang baik (X 1.7)	Jumlah	0	3	31	49	6	3,65
		%	0%	3,4%	34,8%	55,1%	6,7%	
8	Memiliki kesan yang baik bagi Pengguna (X 1.8)	Jumlah	0	5	36	43	5	3,54
		%	0%	5,6%	40,4%	48,3%	5,6%	
<b>Rata-Rata Mean <i>Usability Quality</i></b>							<b>3,52</b>	

Penjelasan dari tabel 4.5 adalah bahwa dimensi *usability quality* memiliki rata-rata mean yaitu sebesar 3,52 atau “setuju”, hal tersebut memiliki arti pengguna *website* menyetujui pertanyaan pada kuesioner yang berarti *website* tersebut memiliki kecenderungan memiliki *usability quality* yang baik. Dimensi *usability quality* yang memiliki nilai mean tertinggi yaitu indikator *website* mudah digunakan (X 1.4) dan *website* mengandung kompetensi yang baik (X 1.7) sebesar 3,65 sedangkan dimensi yang memiliki nilai mean terendah yaitu indikator tampilan menarik (X 1.5) sebesar 3,34.

#### 4.3.2 Analisis Deskriptif dan Frekuensi *Information Quality* (X2)

Variabel *information quality* memiliki 7 indikator yaitu informasi yang tepat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, informasi yang lengkap, dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Hasil analisis deskriptif dan frekuensi *Information Quality* dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Analisis Deskriptif dan Frekuensi *Information Quality* (X2)

No	Indikator	Skor						Mean
			1	2	3	4	5	
1	Informasi Tepat (X 2.1)	Jumlah	0	3	38	42	6	3,57
		%	0%	3,4%	42,7%	47,2%	6,7%	
2	Informasi Dapat Dipercaya (X 2.2)	Jumlah	0	1	36	44	8	3,66
		%	0%	1,1%	40,4%	49,4%	9%	
3	Informasi <i>Up to Date</i> (X 2.3)	Jumlah	0	11	38	37	3	3,36
		%	0%	12,4%	42,7%	41,6%	3,4%	
4	Informasi Relevan (X 2.4)	Jumlah	0	9	34	41	5	3,47
		%	0%	10,1%	38,2%	46,1%	5,6%	
5	Informasi Mudah	Jumlah	0	2	31	49	7	3,69
		%	0%	2,2%	34,8%	55,1%	7,9%	

No	Indikator	Skor						Mean
			1	2	3	4	5	
	Dipahami (X 2.5)							
6	Informasi Lengkap (X 2.6)	Jumlah	1	9	35	36	8	3,46
		%	1,1%	10,1%	39,3%	40,4%	9%	
7	Format Informasi Sesuai Layanan (X 2.7)	Jumlah	1	6	37	40	5	3,47
		%	1,1%	6,7%	41,6%	44,9%	5,6%	
<b>Rata-Rata Mean Information Quality</b>								3,53

Penjelasan dari tabel 4.6 adalah bahwa dimensi *information quality* memiliki rata-rata mean yaitu sebesar 3,53 atau “setuju”, hal tersebut memiliki arti pengguna *website* menyetujui pertanyaan pada kuesioner yang berarti *website* tersebut memiliki kecenderungan memiliki *information quality* yang baik. Dimensi *information quality* yang memiliki mean tertinggi yaitu indikator informasi mudah dipahami (X 2.5) sebesar 3,69 sedangkan dimensi yang memiliki nilai mean terendah yaitu informasi *up to date* (X 2.3) sebesar 3,36.

#### 4.3.3 Analisis Deskriptif dan Frekuensi *Interaction Quality* (X3)

Variabel *Interaction Quality* memiliki 6 indikator yaitu *website* memiliki reputasi yang baik, aman menggunakan *website*, informasi pribadi aman, menyediakan forum diskusi, berkomunikasi dengan pengelola *website*, dan layanan sesuai yang diinformasikan. Hasil analisis deskriptif dan frekuensi *Interaction Quality* dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Analisis Deskriptif dan Frekuensi Interaction Quality (X3)

No	Indikator	Skor					Mean	
			1	2	3	4		5
1	Reputasi Baik (X 3.1)	Jumlah	0	0	34	51	4	3,66
		%	0%	0%	38,2%	57,3%	4,5%	
2	Aman menggunakan <i>website</i> (X 3.2)	Jumlah	2	1	34	48	4	3,57
		%	3,3%	1,7%	38,2%	53,9%	4,5%	
3	Informasi pribadi aman (X 3.3)	Jumlah	1	2	36	40	10	3,63
		%	1,1%	2,2%	40,4%	44,9%	11,2%	
4	Menyediakan Forum Diskusi (X 3.4)	Jumlah	4	4	36	40	5	3,43
		%	4,5%	4,5%	40,4%	44,9%	5,6%	
5	Berkomunikasi dengan pengelola <i>website</i> (X 3.5)	Jumlah	7	8	36	37	1	3,19
		%	7,9%	9%	30,4%	41,6%	1,1%	
6	Layanan sesuai diinformasikan (X 3.6)	Jumlah	0	3	35	43	8	3,63
		%	0%	3,4%	39,3%	48,3%	9%	
<b>Rata-Rata Mean Interaction Quality</b>							3,52	

Penjelasan dari tabel 4.7 adalah bahwa dimensi *information quality* memiliki rata-rata mean yaitu sebesar 3,52 atau “setuju”, hal tersebut memiliki arti pengguna *website* menyetujui pertanyaan pada kuesioner yang berarti *website* tersebut memiliki kecenderungan memiliki *Interaction Quality* yang baik. Dimensi *Interaction Quality* yang memiliki mean tertinggi yaitu indikator informasi pribadi aman (X 3.3), dan layanan sesuai diinformasikan (X 3.6) sebesar 3,63 sedangkan dimensi yang memiliki nilai mean terendah yaitu berkomunikasi dengan pengelola *website* (X 3.5) sebesar 3,19.

#### 4.3.4 Analisis Deskriptif dan Frekuensi User Satisfaction (Y)

Variabel *user satisfaction* memiliki 5 indikator yaitu suka dengan tampilan *website*, dapat diakses dengan *gadget* apapun, dapat diakses setiap waktu, suka



dengan *website* secara keseluruhan, dan mengajak orang lain untuk mengakses *website*. Hasil analisis deskriptif dan frekuensi *User Satisfaction* dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Tabel Analisis Deskriptif dan Frekuensi User Satisfaction (Y)

No	Indikator	Skor						Mean
			1	2	3	4	5	
1	Suka dengan tampilan <i>website</i> (Y1)	Jumlah	0	13	34	35	7	3,40
		%	0%	14,6%	38,2%	39,3%	7,9%	
2	Dapat diakses dengan <i>gadget</i> apapun (Y2)	Jumlah	0	1	30	46	12	3,78
		%	0%	1,1%	33,7%	51,7%	13,5%	
3	Dapat diakses setiap waktu (Y3)	Jumlah	0	1	28	45	15	3,83
		%	0%	1,1%	31,5%	50,6%	16,9%	
4	Suka dengan <i>website</i> secara keseluruhan (Y4)	Jumlah	0	4	36	42	7	3,58
		%	0%	4,5%	40,4%	47,2%	7,9%	
5	Mengajak orang lain untuk mengakses <i>website</i> (Y5)	Jumlah	3	12	36	32	6	3,29
		%	3,4%	13,5%	40,4%	36%	6,7%	
<b>Rata-Rata Mean User Satisfaction</b>								3,58

Penjelasan dari tabel 4.8 adalah bahwa dimensi *information quality* memiliki rata-rata mean yaitu sebesar 3,58 atau “setuju”, hal tersebut memiliki arti pengguna *website* menyetujui pertanyaan pada kuesioner yang berarti *website* tersebut memiliki kecenderungan memiliki *user satisfaction* yang baik. Dimensi *user satisfaction* yang memiliki mean tertinggi yaitu indikator dapat diakses setiap waktu (Y3) sebesar 3,83 sedangkan dimensi yang memiliki nilai mean terendah yaitu mengajak orang lain untuk mengakses *website* (Y5) sebesar 3,29.

#### 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui butir-butir pertanyaan yang layak untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian pada *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga ini.

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa valid dalam suatu item-item yang telah dibuat. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Interaction Quality (X3)*, *User Satisfaction (Y)*. Uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS 24.

Uji validitas menggunakan metode korelasi Pearson yaitu mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total item. Kemudian dilakukan uji signifikansi dengan nilai  $r$  yaitu apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel maka kuesioner dinyatakan valid, sedangkan apabila nilai  $r$  hitung lebih kecil daripada  $r$  tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Berikut adalah output dari uji validitas item dengan menggunakan program SPSS:

## 1. Usability Quality (X1)

Tabel 4.9 Hasil SPSS uji validitas Usability Quality (X1)

		Correlations								
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.684**	.544**	.553**	.598**	.586**	.571**	.517**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_2	Pearson Correlation	.684**	1	.692**	.717**	.510**	.418**	.547**	.541**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_3	Pearson Correlation	.544**	.692**	1	.729**	.386**	.372**	.525**	.416**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_4	Pearson Correlation	.553**	.717**	.729**	1	.404**	.417**	.516**	.527**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_5	Pearson Correlation	.598**	.510**	.386**	.404**	1	.491**	.414**	.536**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_6	Pearson Correlation	.586**	.418**	.372**	.417**	.491**	1	.426**	.625**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_7	Pearson Correlation	.571**	.547**	.525**	.516**	.414**	.426**	1	.541**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

Correlations										
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	skor_total
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_8	Pearson Correlation	.517**	.541**	.416**	.527**	.536**	.625**	.541**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
skor_total	Pearson Correlation	.825**	.830**	.763**	.789**	.722**	.710**	.730**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

Penjelasan dari tabel 4.9 yaitu untuk menentukan r tabel pada tabel r *product moment* digunakan 89 sampel, sehingga r tabel yang didapatkan dari tabel r *product moment* adalah 0,206. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Usability Quality* (X1) menunjukkan item tersebut valid apabila pertanyaan nilai r hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada r tabel *product moment* yang dapat dilihat pada rangkuman hasil uji validitas *Usability Quality* di tabel 4.10

Tabel 4.10 Rangkuman hasil uji validitas *Usability Quality* (X1)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item_1 (X1.1)	0,825	0,206	<i>Valid</i>
Item_2 (X1.2)	0,830	0,206	<i>Valid</i>
Item_3 (X1.3)	0,763	0,206	<i>Valid</i>
Item_4 (X1.4)	0,789	0,206	<i>Valid</i>
Item_5 (X1.5)	0,722	0,206	<i>Valid</i>
Item_6 (X1.6)	0,710	0,206	<i>Valid</i>

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item_7 (X1.7)	0,730	0,206	<i>Valid</i>
Item_8 (X1.8)	0,763	0,206	<i>Valid</i>

Kesimpulannya adalah, 8 item pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada r tabel Product Moment yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*.

## 2. Information Quality (X2)

Tabel 4.11 Hasil SPSS uji validitas Information Quality (X2)

		Correlations							
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.597**	.425**	.625**	.651**	.553**	.446**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_2	Pearson Correlation	.597**	1	.555**	.600**	.574**	.594**	.600**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_3	Pearson Correlation	.425**	.555**	1	.667**	.567**	.734**	.687**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_4	Pearson Correlation	.625**	.600**	.667**	1	.653**	.674**	.721**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_5	Pearson Correlation	.651**	.574**	.567**	.653**	1	.580**	.560**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_6	Pearson Correlation	.553**	.594**	.734**	.674**	.580**	1	.764**	.869**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
item_7	Pearson Correlation	.446**	.600**	.687**	.721**	.560**	.764**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
skor_total	Pearson Correlation	.741**	.782**	.818**	.866**	.792**	.869**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

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

Penjelasan dari tabel 4.11 yaitu untuk menentukan r tabel pada tabel r *product moment* digunakan 89 sampel, sehingga r tabel yang didapatkan dari tabel r *product moment* adalah 0,206. Pada uji validitas yang dilakukan pada varriabel *information quality* (X2) menunjukkan item tersebut valid apabila pertanyaan nilai r hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada r tabel *product moment* yang dapat dilihat pada rangkuman hasil uji validitas *Information Quality* (X2) di tabel 4.12

Tabel 4.12 Rangkuman SPSS uji validitas Information Quality (X2)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item_1 (X2.1)	0,741	0,206	<i>Valid</i>
Item_2 (X2.2)	0,782	0,206	<i>Valid</i>
Item_3 (X2.3)	0,818	0,206	<i>Valid</i>
Item_4 (X2.4)	0,866	0,206	<i>Valid</i>
Item_5 (X2.5)	0,792	0,206	<i>Valid</i>
Item_6 (X2.6)	0,869	0,206	<i>Valid</i>
Item_7 (X2.7)	0,845	0,206	<i>Valid</i>

Kesimpulannya adalah, 7 item pertanyaan tersebut memiliki nilai  $r$  hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada  $r$  tabel Product Moment yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*.

### 3. Interaction Quality (X3)

Tabel 4.13 Hasil SPSS uji validitas Interaction Quality (X3)

Correlations								
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.664**	.316**	.256*	.347**	.518**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.015	.001	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
item_2	Pearson Correlation	.664**	1	.422**	.402**	.585**	.622**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
item_3	Pearson Correlation	.316**	.422**	1	.230*	.217*	.381**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.030	.041	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
item_4	Pearson Correlation	.256*	.402**	.230*	1	.623**	.557**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.030		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
item_5	Pearson Correlation	.347**	.585**	.217*	.623**	1	.540**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.041	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
item_6	Pearson Correlation	.518**	.622**	.381**	.557**	.540**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
skor_total	Pearson Correlation	.657**	.822**	.575**	.732**	.787**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Penjelasan dari tabel 4.13 yaitu untuk menentukan  $r$  tabel pada tabel  $r$  product moment digunakan 89 sampel, sehingga  $r$  tabel yang didapatkan dari tabel

$r$  *product moment* adalah 0,206. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *interaction quality* (X3) menunjukkan item tersebut valid apabila pertanyaan nilai  $r$  hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada  $r$  tabel *product moment* yang dapat dilihat pada rangkuman hasil uji validitas *Interaction Quality* (X3) di tabel 4.14

Tabel 4.14 Rangkuman hasil uji validitas Interaction Quality (X3)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item_1 (X3.1)	0,657	0,206	<i>Valid</i>
Item_2 (X3.2)	0,822	0,206	<i>Valid</i>
Item_3 (X3.3)	0,575	0,206	<i>Valid</i>
Item_4 (X3.4)	0,732	0,206	<i>Valid</i>
Item_5 (X3.5)	0,787	0,206	<i>Valid</i>
Item_6 (X3.6)	0,814	0,206	<i>Valid</i>

Kesimpulannya adalah, 6 item pertanyaan tersebut memiliki nilai  $r$  hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada  $r$  tabel Product Moment yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*.

#### 4. User Satisfaction (Y)

Tabel 4.15 Hasil SPSS uji validitas User Satisfaction (Y)

Correlations							
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.378**	.480**	.656**	.547**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89



Correlations							
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_2	Pearson Correlation	.378**	1	.550**	.392**	.508**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89
item_3	Pearson Correlation	.480**	.550**	1	.653**	.359**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	89	89	89	89	89	89
item_4	Pearson Correlation	.656**	.392**	.653**	1	.602**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89
item_5	Pearson Correlation	.547**	.508**	.359**	.602**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89
skor_total	Pearson Correlation	.797**	.709**	.757**	.842**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89

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

Penjelasan dari tabel 4.15 yaitu untuk menentukan r tabel pada tabel *r product moment* digunakan 89 sampel, sehingga r tabel yang didapatkan dari tabel *r product moment* adalah 0,206. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y) menunjukkan item tersebut valid apabila pertanyaan nilai r hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada r tabel *product moment* yang dapat dilihat pada rangkuman hasil uji validitas *User Satisfaction* (Y) di tabel 4.16

Tabel 4.16 Rangkuman hasil uji validitas User Satisfaction (Y)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Item_1 (Y1)	0,797	0,206	<i>Valid</i>
Item_2 (Y2)	0,709	0,206	<i>Valid</i>
Item_3 (Y3)	0,757	0,206	<i>Valid</i>
Item_4 (Y4)	0,842	0,206	<i>Valid</i>
Item_5 (Y5)	0,76	0,206	<i>Valid</i>

Kesimpulannya adalah, 5 item pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung skor\_total *Pearson Correlation* lebih besar daripada r tabel Product Moment yang artinya semua item kuesioner tersebut dinyatakan *valid*.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dengan metode korelasi Pearson, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas yang berfungsi untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha.

Dalam pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, dijelaskan bahwa apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada r tabel maka item-item pertanyaan dinyatakan reliabel atau konsisten, sedangkan apabila nilai Cronbach Alpha lebih kecil daripada r tabel maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Nilai reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan nilai reliabilitas 0,7 adalah dapat diterima, sementara nilai reliabilitas di atas 0,8 adalah baik.

Berikut adalah output dari uji reliabilitas item dengan menggunakan program SPSS:

1. *Usability Quality* (X1)

Tabel 4.17 Hasil uji reliabilitas *Usability Quality* (X1) Reliability Statistics

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	8

Pada *output* tabel 4.17 merupakan hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,897 dengan item pertanyaan sebesar 8 item pertanyaan. Karena nilai *Alpha* lebih besar 0,8 daripada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada *Usability Quality* (X1) tersebut baik.

2. *Information Quality* (X2)

Tabel 4.18 Hasil uji reliabilitas *Information Quality* (X2) Reliability Statistics

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	7

Pada *output* tabel 4.18 merupakan hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,910 dengan item pertanyaan sebesar 7 item pertanyaan. Karena nilai *Alpha* lebih besar 0,8 daripada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada *Information Quality* (X2) tersebut baik.

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

Tabel 4.19 Hasil uji reliabilitas *Interaction Quality* (X3) Reliability Statistics

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

Pada *output* tabel 4.19 merupakan hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,820 dengan item pertanyaan sebesar 6 item pertanyaan. Karena nilai *Alpha* lebih besar 0,8 daripada *r* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan *Interaction Quality* (X3) tersebut baik.

### 4. *User Satisfication* (Y)

Tabel 4.20 Hasil uji reliabilitas *User Satisfication* (Y) Reliability Statistics

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

Pada *output* tabel 4.20 merupakan hasil uji reliabilitas yang didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,836 dengan item pertanyaan sebesar 5 item pertanyaan. Karena nilai *Alpha* lebih besar 0,8 daripada *r* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada *User Satisfication* (Y) tersebut baik.

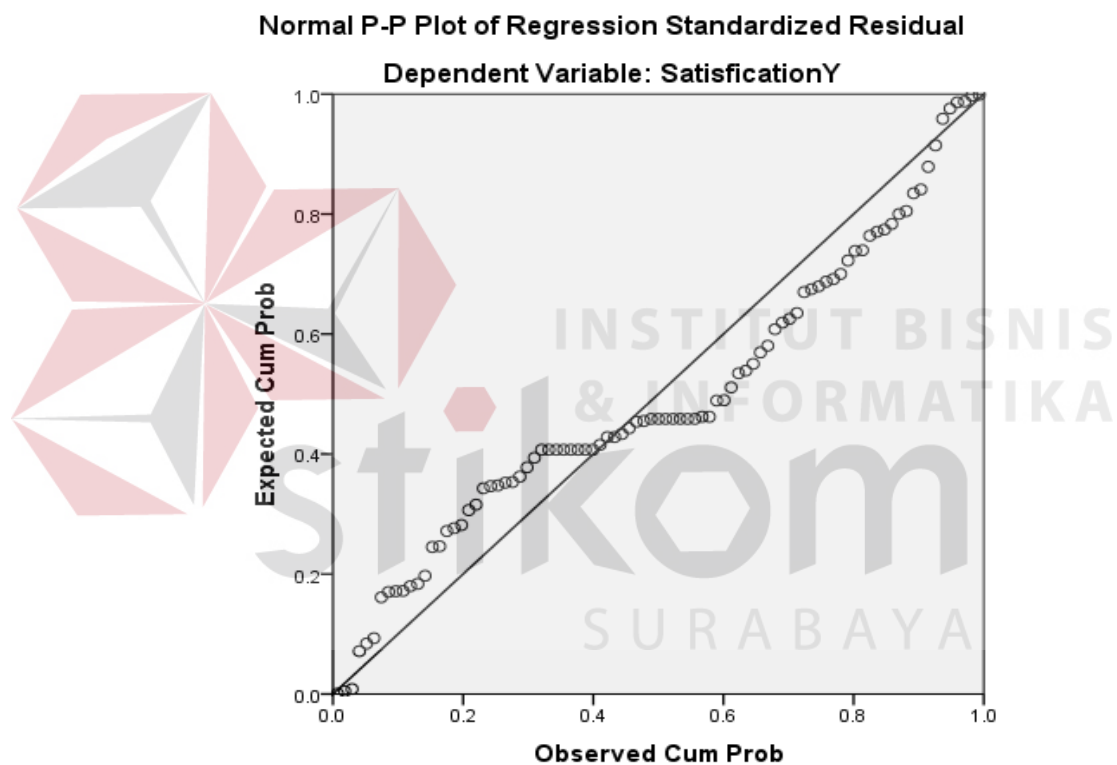
## 4.5 Uji Asumsi

Uji asumsi merupakan uji yang menjadi paduan untuk melakukan analisis regresi linear berganda. Uji asumsi bisa disebut sebagai model uji yang baik apabila model tersebut memenuhi kriteria yaitu berupa uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

#### 4.5.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data dalam pengujian tersebut memiliki distribusi secara normal atau tidak. Pada pengujian kali ini menggunakan metode Normal Probability Plots.

Normal probability plots yaitu metode yang berbentuk grafik. *Output* dari uji normalitas dengan metode Normal Probability Plots dengan bentuk grafik P-P Plot dijelaskan dalam Gambar 4.2



Gambar 4.2 Output Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot

Berdasarkan pembahasan dari grafik tersebut dijelaskan bahwa data yang berupa titik-titik tersebar di dekat garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Kesimpulannya adalah, data dari diagram P-P Plot tersebut dinyatakan berdistribusi normal

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah keadaan di mana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya multikolinearitas yang artinya antara variabel bebas tidak terjadi korelasi. Apabila terjadi korelasi, maka salah satu variabel prediktor tersebut dihapus. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas, umumnya dengan melihat nilai Tolerance dan *Variant Inflation Factor* pada hasil regresi linear. Berikut adalah output hasil uji multikolinearitas yang dijelaskan pada tabel 4.21

Tabel 4.21 Hasil uji multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.069	1.249		.856	.394		
	UsabilityX1	.131	.070	.196	1.874	.064	.334	2.993
	InformationX2	.178	.080	.246	2.218	.029	.298	3.357
	InteractionX3	.414	.094	.454	4.412	.000	.346	2.891

a. Dependent Variable: SatisficationY

Metode pengambilan keputusan apabila nilai Tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Pada tabel 4.21, dapat diketahui bahwa variabel *usability quality* memiliki nilai Tolerance 0,334 dan VIF 2,993, variabel *information quality* memiliki nilai Tolerance 0,298 dan nilai VIF 3,357, variabel *Interaction Quality* memiliki nilai Tolerance 0,346 dan nilai VIF 2,891. Dari ketiga variabel tersebut, memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dalam model regresi tersebut tidak terjadi masalah multikolinearitas.

### 4.5.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya suatu korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik yaitu tidak adanya masalah terhadap autokorelasi. Dalam penelitian uji autokorelasi ini menggunakan metode uji Durbin-Watson (DW Test). Berikut adalah *output* dari uji autokorelasi yang dijelaskan pada tabel 4.22

Tabel 4.22 Hasil uji autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.678	1.707	2.007
a. Predictors: (Constant), InteractionX3, UsabilityX1, InformationX2					
b. Dependent Variable: SatisfactionY					

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0$  : tidak terjadi autokorelasi

$H_1$  : terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi pada uji Durbin Watson ini menggunakan 5% atau sama dengan 0,05

3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil autokorelasi tabel 4.22 adalah 2,007

4. Menentukan nilai  $dL$  (batas bawah uji DW) dan  $dU$  (batas atas uji DW)

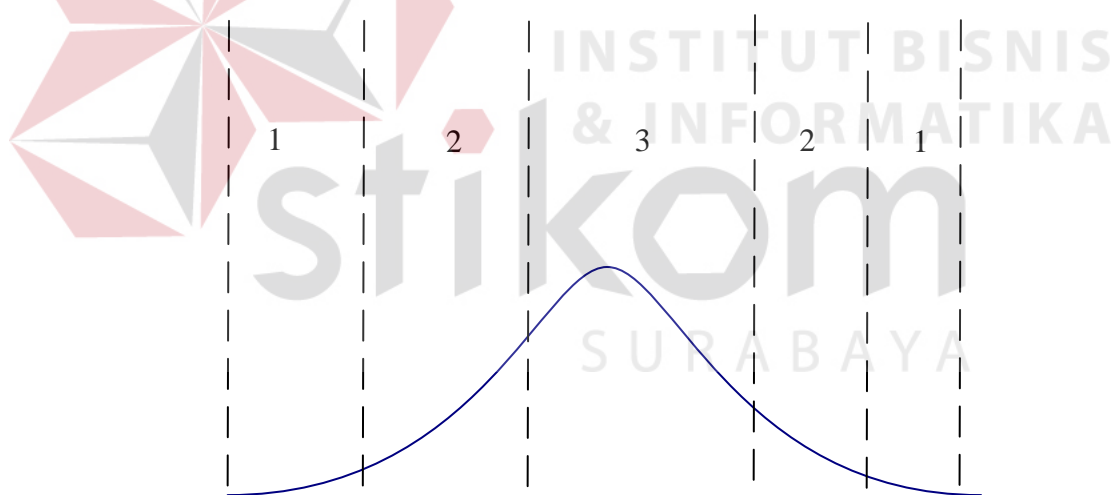
Nilai  $dL$  dan  $dU$  dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada taraf Signifikansi 0,05,  $n=89$  dan  $k=3$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Diketahui nilai  $dL = 1,575$  dan nilai  $dU = 1,721$ . Jadi dapat dihitung nilai  $4-dU = 2,279$  dan  $4-dL = 2,425$ .

5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima atau tidak terjadinya autokorelasi
- $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak atau terjadinya autokorelasi
- $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  maka tidak ada keputusan yang

pasti.

6. Gambar daerah penentuan  $H_0$



$dL$	$dU$	$dW$	$4-dU$	$4-dL$
1,575	1,721	2,007	2,279	2,425

Gambar 4.3 Daerah Penentuan  $H_0$  dalam pengujian Durbin-Watson

Keterangan :

1 = Daerah  $H_0$  ditolak (ada autokorelasi)

2 = Daerah tengah (tidak ada keputusan yang pasti)



3 = Daerah  $H_0$  diterima (tidak ada autokorelasi)

## 7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,007 terletak pada daerah antara dU dan 4-dU, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi pada model regresi

### 4.5.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaatkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Pada uji heteroskedastisitas kali ini menggunakan uji Spearman's Rho yaitu dengan mengkorelasikan nilai absolute residual hasil regresi dengan masing-masing variabel independen, sedangkan pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian kali ini dijelaskan pada tabel 4.23

Tabel 4.23 Hasil uji heteroskedastisitas

Correlations					
		UsabilityX1	InformationX2	InteractionX3	ABS_RES
UsabilityX1	Pearson Correlation	1	.787**	.748**	.069
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.522
	N	89	89	89	89
InformationX2	Pearson Correlation	.787**	1	.779**	.019
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.859
	N	89	89	89	89

Correlations					
		UsabilityX1	InformationX2	InteractionX3	ABS_RES
InteractionX3	Pearson Correlation	.748**	.779**	1	-.011
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.918
	N	89	89	89	89
ABS_RES	Pearson Correlation	.069	.019	-.011	1
	Sig. (2-tailed)	.522	.859	.918	
	N	89	89	89	89
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Tabel 4.23 diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *usability quality* (X1) yaitu 0,522, variabel *information quality* (X2) yaitu 0,859, dan variabel *Interaction Quality* (X3) yaitu 0,918. Ketiganya disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih dari nilai 0,05 maka model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

#### 4.5.5 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang akan dikenai prosedur analisis statistik korelasional menunjukkan hubungan linear atau tidak. Data yang baik merupakan data yang berhubungan yang linear dengan variabel X dan variabel Y. Uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar daripada 0,01, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,01, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y.
2. Melihat nilai Fhitung dan Ftabel. Jika nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai Fhitung lebih besar dari

Ftabel, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

Berikut adalah *output* dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini di tabel 4.24, tabel 4.25, dan tabel 4.26.

1. Uji Linearitas antara *User Satisfaction* dengan *Usability Quality*

Tabel 4.24 Hasil uji linearitas User Satisfaction \* Usability Quality

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SatisfactionY * UsabilityX1	Between Groups	(Combined)	477.691	17	28.099	6.290	.000
		Linearity	422.984	1	422.984	94.683	.000
		Deviation from Linearity	54.707	16	3.419	.765	.718
	Within Groups		317.185	71	4.467		
	Total		794.876	88			

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi 0,718. Kesimpulannya adalah  $0,718 > 0,01$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Usability Quality*.
- b. Berdasarkan nilai F diperoleh nilai 0,765. Kesimpulannya adalah  $0,765 < 2,27$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Usability Quality* dikarenakan nilai F lebih kecil daripada Ftabel.

2. Uji Linearitas antara *User Satisfaction* dengan *Information Quality*Tabel 4.25 Hasil uji linearitas *User Satisfaction* \* *Information Quality*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SatisfactionY * InformationX2	Between Groups	(Combined)	563.598	17	33.153	10.178	.000
		Linearity	452.214	1	452.214	138.825	.000
		Deviation from Linearity	111.385	16	6.962	2.137	.015
	Within Groups		231.278	71	3.257		
	Total		794.876	88			

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi 0,015. Kesimpulannya adalah  $0,015 > 0,01$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Information Quality*.
- Berdasarkan nilai F diperoleh nilai 2,137. Kesimpulannya adalah  $2,137 < 2,27$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Information Quality* dikarenakan nilai F lebih kecil daripada Ftabel.

3. Uji Linearitas antara *User Satisfaction* dengan *Interaction Quality*Tabel 4.26 Hasil uji linearitas *User Satisfaction* \* *Interaction Quality*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SatisfactionY * InteractionX3	Between Groups	(Combined)	525.158	14	37.511	10.292	.000
		Linearity	499.178	1	499.178	136.955	.000
		Deviation from Linearity	25.980	13	1.998	.548	.886
	Within Groups		269.718	74	3.645		
	Total		794.876	88			

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi 0,886. Kesimpulannya adalah  $0,886 > 0,01$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Interaction Quality*.
- b. Berdasarkan nilai F diperoleh nilai 0,548. Kesimpulannya adalah  $0,548 < 2,40$  yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *User Satisfaction* dengan *Interaction Quality* dikarenakan nilai F lebih kecil daripada Ftabel.

#### 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan persamaan linear. Pada penelitian kali ini menggunakan analisis regresi linear berganda dikarenakan variabel independen lebih dari satu. Analisis ini untuk meramalkan atau memprediksi suatu nilai variabel dependen dengan adanya perubahan dari variabel independen. *Output* dari perhitungan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27 Output *Regression Variables Entered*

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	InteractionX3, UsabilityX1, InformationX2 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: SatisfactionY			
b. All requested variables entered.			

*Output* pada Tabel 4.27 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *Enter*.

Tabel 4.28 Tabel Output *Regression Model Summary*

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.678	1.707

a. Predictors: (Constant), InteractionX3, UsabilityX1, InformationX2

*Output* pada tabel 4.28 menjelaskan tentang nilai R yaitu korelasi berganda, nilai R Square yaitu koefisien determinasi, dan *Adjusted R Square* adalah koefisien determinasi yang disesuaikan dan *Std. Error of the Estimate* yaitu ukuran kesalahan prediksi.

Tabel 4.29 Tabel Output *Regression ANOVA*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	547.338	3	182.446	62.648	.000 <sup>b</sup>
	Residual	247.539	85	2.912		
	Total	794.876	88			

a. Dependent Variable: SatisfactionY  
b. Predictors: (Constant), InteractionX3, UsabilityX1, InformationX2

*Output* pada tabel 4.29 menjelaskan tentang 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 4.30 Tabel Output *Regression Coefficients*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.069	1.249		.856	.394
	UsabilityX1	.131	.070	.196	1.874	.064
	InformationX2	.178	.080	.246	2.218	.029
	InteractionX3	.414	.094	.454	4.412	.000

a. Dependent Variable: SatisfactionY

*Output* pada tabel 4.30 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat rangkumannya, dapat dilihat pada tabel 4.31

Tabel 4.31 Tabel Rangkuman *Output Regression*

Variabel	Koefisien Regresi	T-hitung	Signifikansi
Konstanta	1.069	0.856	0.394
X1	0.131	1.874	0.064
X2	0.178	2.218	0.029
X3	0.414	4.412	0.000
<b>Fhitung = 62.648</b>		<b>R square = 0,689</b>	

#### 4.6.1 Prosedur Analisis Regresi dan Pengujian

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

##### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda dengan 3 variabel independen adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 1,069 + 0,131X_1 + 0,178X_2 + 0,414X_3$$

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

Keterangannya adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta  $a = 1,069$  artinya jika nilai variabel independen (*usability quality, information quality, interaction quality*) adalah nol, maka variabel dependen (*user satisfication*) bernilai negatif sebesar -1,069
- b. Koefisien regresi variabel *usability quality*  $b_1 = 0,131$  artinya jika *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka *user satisfication* akan meningkat sebesar 0,131 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap
- c. Koefisien regresi variabel *information quality*  $b_2 = 0,178$  artinya jika *information quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka *user satisfication* akan meningkat sebesar 0,178 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap



- d. Koefisien regresi variabel *Interaction Quality*  $b_3 = 0,414$  artinya jika *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,414 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

2. Analisis koefisien determinasi

Analisis R Square atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel *Model Summary* dapat diketahui nilai Adjusted R Square adalah 0,689. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 68,9% sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

3. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut adalah prosedur uji F:

- a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 = 0$  yang artinya adalah variabel *usability quality*, variabel *information quality*, variabel *interaction quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

$H_a \neq 0$  yang artinya adalah variabel *usability quality*, variabel *information quality*, variabel *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

- b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi pada analisis regresi linear bergandamenggunakan 0,05

c. Menentukan Fhitung dan Ftabel

- 1) Fhitung adalah 62,648 (lihat pada tabel ANOVA atau tabel 4.33)
- 2) Ftabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $89-3 = 86$  (n adalah jumlah data, sedangkan k adalah jumlah variabel independen). Di dapat Ftabel adalah 2,71

d. Pengambilan Keputusan

Apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

e. Pengambilan Keputusan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (62,648) > F_{tabel} (2,71)$  jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*

4. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut adalah prosedur pengujian uji T:

a. Pengujian  $b_1$  Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = 0$  yang artinya adalah variabel *usability quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

$H_a : b_1 \neq 0$  yang artinya adalah variabel *usability quality* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

## 2) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi pada analisis regresi linear berganda menggunakan 5% atau 0,05

## 3) Menentukan T-hitung dan T-tabel

- a. T-hitung adalah 1,874 (lihat pada tabel Coefficients atau tabel 4.33)
- b. T-tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $89-3-1 = 85$  (k adalah jumlah variabel independen). Diketahui T-tabel sebesar 1,988

## 4) Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan bila menggunakan T-hitung dan T-tabel adalah sebagai berikut:

T-hitung  $\leq$  T-tabel atau - T-hitung  $\geq$  - T-tabel maka  $H_0$  diterima

T-hitung  $>$  T-tabel atau - T-hitung  $<$  - T-tabel maka  $H_0$  ditolak

Sedangkan pengambilan keputusan bila menggunakan signifikansi adalah sebagai berikut:

Signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

## 5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T-hitung (1,874)  $<$  T-tabel (1,988), sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,064 lebih besar dari 0,05.

Maka dari kedua pengambilan keputusan tersebut hipotesis nol

diterima, kesimpulannya yaitu *usability quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*

b. Pengujian  $b_2$  Kualitas Informasi (*Information Quality*) berdasarkan signifikansi

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_2 = 0$  yang artinya adalah variabel *Information Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

$H_a : b_2 \neq 0$  yang artinya adalah variabel *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

2) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi pada analisis regresi linear berganda menggunakan 5% atau 0,05

3) Menentukan T-hitung dan T-tabel

a. T-hitung adalah 2,218 (lihat pada tabel Coefficients atau tabel 4.33)

b. T-tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $89-3-1 = 85$  (k adalah jumlah variabel independen). Diketahui T-tabel sebesar 1,988

4) Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan bila menggunakan T-hitung dan T-tabel adalah sebagai berikut:

$T\text{-hitung} \leq T\text{-tabel}$  atau  $-T\text{-hitung} \geq -T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima

$T\text{-hitung} > T\text{-tabel}$  atau  $-T\text{-hitung} < -T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Sedangkan pengambilan keputusan bila menggunakan signifikansi adalah sebagai berikut:

Signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

#### 5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T-hitung (2,218)  $>$  T-tabel (1,988), sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,029 lebih kecil dari 0,05.

Maka dari kedua pengambilan keputusan tersebut hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

#### c. Pengujian $b_3$ Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berdasarkan signifikansi

##### 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_3 = 0$  yang artinya adalah variabel *Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

$H_a : b_3 \neq 0$  yang artinya adalah variabel *Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

##### 2) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi pada analisis regresi linear berganda menggunakan 5% atau 0,05

##### 3) Menentukan T-hitung dan T-tabel

- a. T-hitung adalah 4,412 (lihat pada tabel Coefficients atau tabel 4.33)

- b. T-tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $89-3-1 = 85$  (k adalah jumlah variabel independen). Diketahui T-tabel sebesar 1,988

#### 4) Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan bila menggunakan T-hitung dan T-tabel adalah sebagai berikut:

$T\text{-hitung} \leq T\text{-tabel}$  atau  $-T\text{-hitung} \geq -T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima

$T\text{-hitung} > T\text{-tabel}$  atau  $-T\text{-hitung} < -T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Sedangkan pengambilan keputusan bila menggunakan signifikansi adalah sebagai berikut:

Signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

#### 5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $T\text{-hitung} (4,412) > T\text{-tabel} (1,988)$ , sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dari kedua pengambilan keputusan tersebut hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

### 4.6.2 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan rangkuman dari tabel 4.31 yaitu kualitas penggunaan dengan nilai koefisien 0,131 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dijelaskan melalui uji T yaitu  $T\text{-hitung} = 1,874$  yang lebih kecil dari  $T\text{-tabel} = 1,988$  atau nilai signifikansi 0,064 yang lebih besar dari 0,05. Dengan

demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website*. Berikut adalah indikator-indikator dari kualitas penggunaan beserta hasil *mean* dan *standard deviation*

Tabel 4.32 Tabel Pembahasan Variabel Kualitas Penggunaan

No	Indikator yang Mempengaruhi	Mean	Std. Deviation
1	Mudah dioperasikan (X 1.1)	3,66	0,725
2	Mudah dimengerti (X 1.2)	3,57	0,693
3	Mudah Ditelusuri (X 1.3)	3,63	0,799
4	Mudah Digunakan (X 1.4)	3,43	0,709
5	Tampilan Menarik (X 1.5)	3,19	0,852
6	Tampilan Sesuai Jenis Layanan Informasi Kesehatan (X 1.6)	3,63	0,756
7	Mengandung Kompetensi yang Baik (X 1.7)	3,52	0,659
8	Memiliki Kesan yang Baik bagi Pengguna (X 1.8)	3,66	0,692
<b>Rata-Rata Usability Quality</b>		<b>3,57</b>	<b>0,736</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4.32 dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut diperlukan masih tahap evaluasi dan perbaikan terutama dengan nilai mean di bawah 3,5 yaitu indikator “mudah digunakan” dengan mean 3,43 dan indikator “tampilan menarik” dengan mean 3,19. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa hipotesis pertama yaitu “terdapat hubungan antara *Usability Quality* dan *User Satisfaction*” dinyatakan ditolak.

### 4.6.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan rangkuman dari tabel 4.31 yaitu kualitas penggunaan dengan nilai koefisien 0,178 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dijelaskan melalui uji T yaitu  $T\text{-hitung} = 2,218$  yang lebih besar dari  $T\text{-tabel} = 1,988$  atau nilai signifikansi 0,029 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website*. Berikut adalah indikator-indikator dari kualitas informasi beserta hasil *mean* dan *standard deviation*

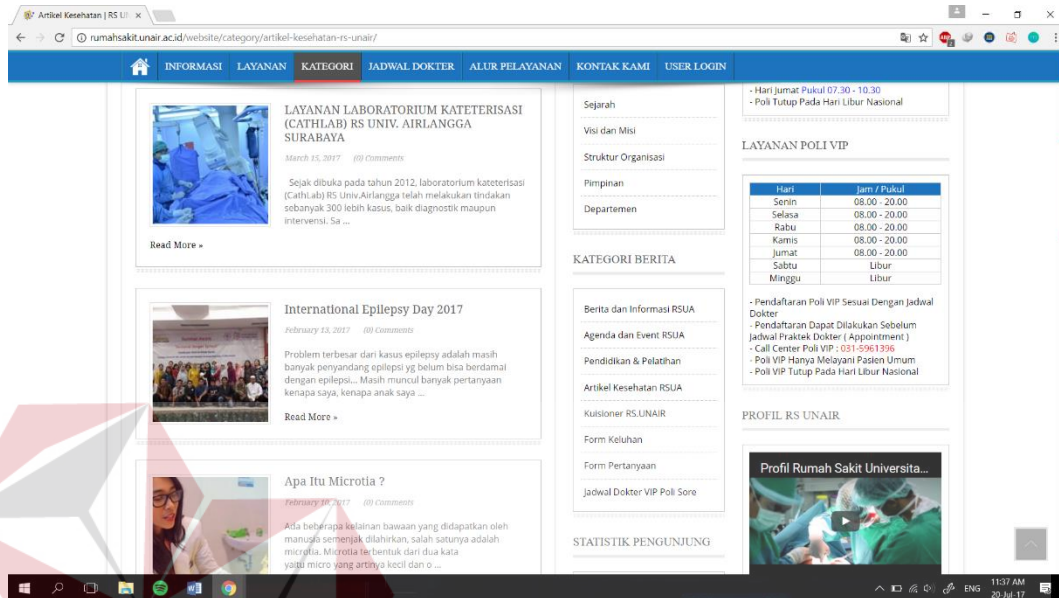
Tabel 4.33 Tabel Pembahasan Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Informasi Akurat (X 2.1)	3,57	0,672
2	Informasi Dapat Dipercaya (X 2.2)	3,66	0,656
3	Informasi <i>Up to Date</i> (X 2.3)	3,36	0,742
4	Informasi Relevan (X 2.4)	3,47	0,755
5	Informasi Mudah Dipahami (X 2.5)	3,69	0,650
6	Informasi Detail (X 2.6)	3,46	0,840
7	Format Informasi Sesuai Layanan (X 2.7)	3,47	0,755
<b>Rata-Rata <i>Information Quality</i></b>		<b>3,53</b>	<b>0,724</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4.33 dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut diperlukan masih tahap evaluasi dan perbaikan terutama dengan nilai mean di bawah 3,5 yaitu indikator “informasi relevan” dan “informasi sesuai kebutuhan” dengan mean 3,47, indikator “informasi detail” dengan mean 3,36, dan indikator “informasi *up to date*” dengan indikator 3,36. Dengan demikian, dapat dijelaskan



bahwa hipotesis kedua yaitu “terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*” dinyatakan diterima. Sedangkan poin-poin indikator yang diperlukan rekomendasi yaitu informasi *up to date*.



Gambar 4.4 Halaman Artikel Kesehatan *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga

Rekomendasi *information quality* berdasarkan dari pengertian kualitas *website* yaitu pada dimensi informasi yang berupa kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat dan relevan. Rekomendasi yang diberikan kepada pengelola *website* adalah untuk membuat informasi yang ada di *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga lebih *up to date* lagi agar pengguna *website* tersebut mendapatkan informasi secara tepat waktu, seperti apabila Rumah Sakit Universitas Airlangga memiliki kebijakan baru, maka informasi tentang kebijakan baru harus diperbaharui. Selain itu, berdasarkan pada gambar 4.4, halaman artikel kesehatan yang ada di *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga memiliki perbandingan jarak 5 postingan terakhir dari tanggal 21 Juli 2017 yaitu 15 Maret 2017 (4 bulan), 13 Februari 2017 (5 bulan), 10 Februari 2017 (5 bulan), 6 Mei 2016 (10 bulan) dan

27 April 2016 (1 tahun 3 bulan) yang artinya artikel kesehatan pada *website* tersebut kurang *update* (per tanggal 21 Juli 2017) sehingga informasi tentang artikel kesehatan *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga untuk lebih diperbaharui lagi seperti penambahan informasi tentang penyakit baru yang melanda, dan penambahan informasi artikel kesehatan setiap beberapa minggu sekali agar pengguna *website* bisa melihat artikel kesehatan secara terkini.

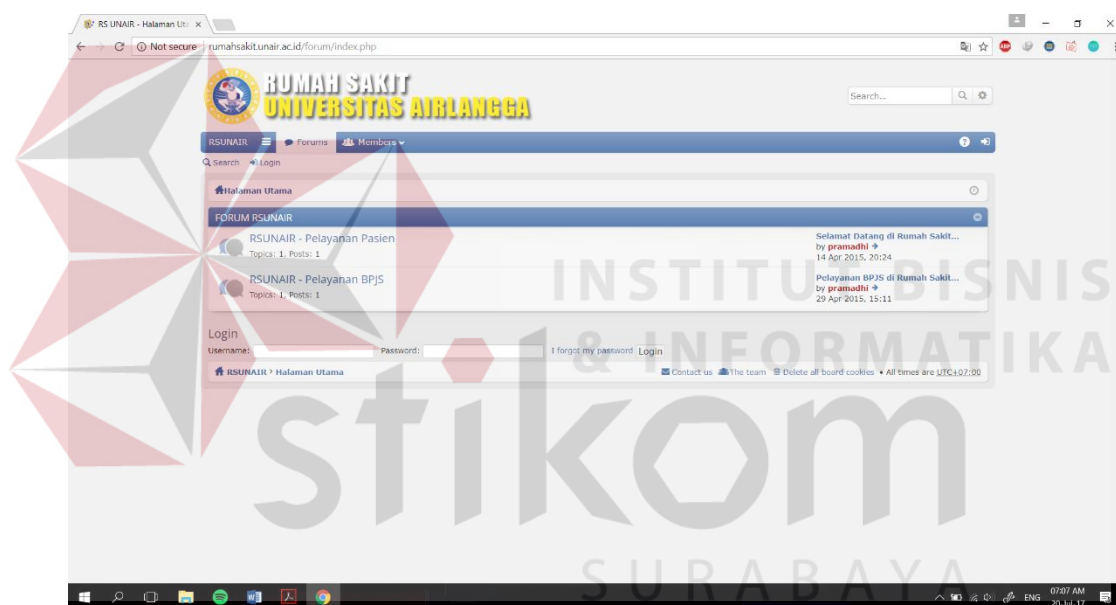
#### 4.6.4 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan rangkuman dari tabel 4.31 yaitu kualitas penggunaan dengan nilai koefisien 0,414 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dijelaskan melalui uji T yaitu T-hitung = 4,412 yang lebih besar dari T-tabel = 1,988 atau nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website*. Berikut adalah indikator-indikator dari kualitas interaksi beserta hasil *mean* dan *standard deviation*

Tabel 4.34 Tabel Pembahasan Variabel Kualitas Interaksi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Reputasi Baik (X 3.1)	3,66	0,563
2	Aman menggunakan <i>website</i> (X 3.2)	3,57	0,705
3	Informasi pribadi aman (X 3.3)	3,63	0,760
4	Menyediakan Forum Diskusi (X 3.4)	3,43	0,851
5	Berkomunikasi dengan pengelola <i>website</i> (X 3.5)	3,19	0,915
6	Layanan sesuai diinformasikan (X 3.6)	3,63	0,697
<b>Rata-Rata Information Quality</b>		<b>3,52</b>	<b>0,749</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4.34 dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut diperlukan masih tahap evaluasi dan perbaikan terutama dengan nilai mean di bawah 3,5 yaitu indikator “menyediakan forum diskusi” dengan mean 3,43 dan indikator “berkomunikasi dengan pengelola *website*” dengan mean 3,19. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa hipotesis ketiga yaitu “terdapat hubungan antara *Interaction Quality* dan *User Satisfaction*” dinyatakan diterima. Sedangkan poin-poin indikator yang diperlukan rekomendasi yaitu menyediakan forum diskusi dan berkomunikasi dengan pengelola *website*.



Gambar 4.5 Halaman Forum *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga

Rekomendasi *interaction quality* berdasarkan dari pengertian kualitas *website* yaitu pada dimensi kualitas pelayanan dimana meliputi kelengkapan secara *online*, dan *customer service*. Rekomendasi yang diberikan kepada pengelola *website* adalah melakukan perbaikan dan publikasi pada forum diskusi yang sudah ada di *website*. Berdasarkan pada gambar 4.5, halaman forum yang ada di *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga sebenarnya sudah tersedia, akan tetapi halaman

forum jarang digunakan oleh pengelola *website*. Akan lebih baik lagi jika pengelola *website* memperbaiki halaman forum yang sudah ada, melakukan publikasi forum di *website* agar pengguna *website* bisa berkomunikasi satu sama lain secara mudah. Selain itu, diharapkan kepada pihak pengelola *website* untuk menambahkan fitur seperti *live chat support* agar pengguna *website* dapat berinteraksi langsung dengan pengelola *website* secara mudah.

