

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu terdiri dari analisis deskriptif, dan beberapa hasil pengujian terhadap responden SMK IPIEMS Surabaya.

#### **4.1 Analisis Deskriptif**

Responden merupakan pengunjung dari website <http://smk-ipiems.sch.id/> yang merupakan siswa-siswi dari SMK IPIEMS Surabaya. Populasi berjumlah 308 siswa-siswi kemudian didapatkan sampel berjumlah 75 siswa-siwi yang didapatkan dari hasil menggunakan metode *Proposional Random Sampling* dan dipaparkan pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Pembagian Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Sampel
Kelas X Desain Komunikasi Visual	8
Kelas X Multimedia	
X Multimedia 1	10
X Multimedia 2	10
X Multimedia 3	10
Kelas XII Desain Komunikasi Visual	14
Kelas XII Multimedia	
XII Multimedia 1	8
XII Multimedia 2	7
XII Multimedia 3	8
Total	75 Siswa

Sumber: Data Hasil Kuesioner Tahun 2016-2017 yang telah diolah

#### **4.2 Analisis Deskriptif Variabel**

Pada tahapan ini Analisa deskriptif variabel dilakukan untuk mengambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan generalisasi.

### A. Analisis Deskriptif Variabel *Usability Quality* (X1)

Variabel *Usability Quality* memiliki 7 variabel yang didapatkan dari hasil pernyataan responden kemudian di rata-rata untuk masing-masing pernyataan dan di dapat hasil pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi *Usability Quality*

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Kemudahan dipelajari (X1.1)	0	4	29	33	9	3,6%
		0%	5,3%	38,7%	44%	12%	
2	Kemudahan Dimengerti (X1.2)	0	4	28	38	5	3,5%
		0%	5,3%	37,3%	50,7%	6,7%	
3	Kemudahan Ditelusuri (X1.3)	2	8	22	36	7	3,5%
		2,7%	10,7%	29,3%	48%	9,3%	
4	Mudah Digunakan (X1.4)	0	2	28	35	10	3,7%
		0%	2,7%	37,3%	46,7%	13,3%	
5	Tampilan Yang Menarik (X1.5)	0	10	15	42	8	3,6%
		0%	13,3%	20,0%	56%	10,7%	
6	desain situs yang sesuai dengan jenis website pendidikan (X1.6)	0	9	12	47	7	3,7%
		0%	12%	16%	62,7%	9,3%	
7	Website Memiliki Kompetensi (X1.7)	0	3	20	45	7	3,7%
		0%	4%	26,7%	60%	9,3%	
<i>Usability Quality</i> (X1)							

Berdasarkan Tabel 4.2, variabel *Usability Quality* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,7% adalah mudah digunakan, desain situs yang sesuai dengan jenis website pendidikan, dan website memiliki kompetensi. sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,5% adalah kemudahan dimengerti dan kemudahan ditelusuri. Pengelola website dapat memperbaiki dengan memberikan informasi tentang website agar pengguna dapat mempelajari website.

### B. Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* (X2)

Variabel *Information Quality* memiliki 7 variabel hasil pernyataan responden kemudian di rata-rata untuk masing-masing pernyataan dan di dapat hasil pada pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi *Information Quality*

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Keakuratan informasi (X2.1)	0	6	25	42	2	3,5%
		0%	8%	33,3%	56%	2,7%	
2	informasi dapat dipercaya (X2.2)	0	11	21	37	6	3,5%
		0%	14,7%	28%	49,3%	8%	
3	informasi yang ter-update (X2.3)	2	17	23	28	5	3,2%
		2,7%	22,7%	30,7%	37,3%	6,7%	
4	informasi yang relevan (X2.4)	1	7	30	32	5	3,4%
		1,3%	9,3%	40%	42,7%	6,7%	
5	informasi yang mudah dipahami (X2.5)	0	1	31	39	4	3,6%
		0%	1,3%	41,3%	52,0%	5,3%	
6	informasi yang detail (X2.6)	0	6	15	49	5	3,7%
		0%	8,0%	20%	65,3%	6,7%	
7	format yang sesuai (X2.7)	0	1	11	52	11	3,9%
		0%	1,3%	14,7%	69,3%	14,7%	
<i>Information Quality</i> (X2)							

Berdasarkan Tabel 4.3, variabel *Information Quality* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,9% adalah format yang sesuai. sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,2% adalah informasi yang ter-update. Pengelola website dapat memperbaiki dengan melakukan pembaruan terhadap informasi.

### C. Analisis Deskriptif Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Variabel *Service Interaction Quality* memiliki 4 variabel hasil pernyataan responden kemudian di rata-rata untuk masing-masing pernyataan dan di dapat hasil pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi *Service Interaction Quality*

No	Indikator	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Reputasi yang baik (X3.1)	1 1,3%	3 4%	22 29,3%	36 48%	13 17,3%	3,7%
2	Memiliki ruang personalisasi (X3.2)	4 5,4%	6 8%	28 37,3%	35 46,7%	2 2,7%	3,3%
3	Ketersediaan ruang untuk komunitas (X3.3)	2 2,7%	12 16%	27 36%	33 44%	1 1,3%	3,2%
4	Kemudahan untuk berkomunikasi (X3.4)	2 2,7%	11 14,7%	23 30,7%	31 41,3%	8 10,7%	3,4%
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>							

Berdasarkan Tabel 4.4, variabel *Service Interaction Quality* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,7% adalah reputasi yang baik. sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,2% adalah ketersediaan ruang untuk berkomunikasi. Pengelola website dapat memperbaiki dengan memberikan ruang berkomunikasi atau *live chat* agar pengguna dapat berinteraksi dengan cepat.

#### D. Analisis Deskriptif Variabel *User Satisfaction* (Y)

Variabel *User Satisfaction* memiliki 4 hasil pernyataan responden kemudian di rata-rata untuk masing-masing pernyataan dan di dapat hasil pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi *User Satisfaction*

No	Indikator	Skor (%)					Mean
		1	2	3	4	5	
1	Rasa suka terhadap website (Y1.1)	3 4%	6 8%	12 16%	41 54,7%	13 17,3%	3,7%
2	Informasi dapat bermanfaat (Y1.2)	1 1,3%	8 10,7%	12 16%	49 65,3%	5 6,7%	3,6%
3	Ingin mengunjungi kembali (Y1.3)	0 0%	5 6,8%	19 25,7%	41 55,4%	10 12,2%	3,7%
4	<i>Website</i> dapat diakses dengan menggunakan gadget (Y1.4)	1 1,3%	4 5,3%	19 25,3%	41 54,7%	10 13,3%	3,7%

No	Indikator	Skor (%)					Mean
		1	2	3	4	5	
<i>User Satisfaction (Y)</i>							

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel *User Satisfaction* memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,7% adalah rasa suka terhadap website, ingin mengunjungi kembali, dan website dapat diakses dengan gadget. sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,6% adalah informasi dapat bermanfaat.

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah variabel yang diukur sudah mewakili variabel yang ada. Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah berdasarkan  $r$  tabel yang artinya melihat nilai  $r$  hitung jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel maka item pertanyaan dapat dikatakan valid, apabila terjadi  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid.

##### A. Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

Ada delapan item variabel kualitas penggunaan yang telah diuji validitasnya. Hasil uji validitas kualitas penggunaan dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas *Usability Quality*

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Kemudahan untuk dipelajari (X1.1)	0,836	0,224	Valid
Kemudahan untuk dimengerti (X1.2)	0,690	0,224	Valid
Kemudahan untuk ditelusuri (X1.3)	0,543	0,224	Valid
Mudah digunakan (X1.4)	0,666	0,224	Valid
Tampilan Menarik (X1.5)	0,659	0,224	Valid
Desain Situs yang sesuai dengan jenis website Pendidikan (X1.6)	0,672	0,224	Valid
Mengandung kompetensi (X1.7)	0,544	0,224	Valid
Situs memberi kesan positif (bersedia mengunjungi kembali) (X1.8)	0,202	0,224	Tidak Valid

Dari Tabel 4.6 item X1.8 pada hasil pengujian r hitung lebih kecil dari pada r tabel maka pertanyaan dianggap tidak valid maka pada item X1.8 dapat dilakukan membuang item yang tidak valid. Kemudian dilakukan pengujian kembali tanpa menggunakan item X1.8. Hasil uji dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Kemudahan untuk dipelajari (X1.1)	0,830	0,224	Valid
Kemudahan untuk dimengerti (X1.2)	0,698	0,224	Valid
Kemudahan untuk ditelusuri (X1.3)	0,547	0,224	Valid
Mudah digunakan (X1.4)	0,675	0,224	Valid
Tampilan Menarik (X1.5)	0,668	0,224	Valid
Desain Situs yang sesuai dengan jenis website Pendidikan (X1.6)	0,671	0,224	Valid
Mengandung kompetensi (X1.7)	0,546	0,224	Valid

Tabel 4.7 variabel *Usability Quality* memiliki nilai status yang valid untuk variabel pada pengujian ini dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur *Usability Quality*.

#### B. Uji Validitas *Information Quality* (X2)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X2)

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Keakuratan Informasi (X2.1)	0,688	0,224	Valid
Dapat dipercaya (X2.2)	0,657	0,224	Valid
Informasi Up to date (X2.3)	0,611	0,224	Valid
Informasi Relevan (X2.4)	0,779	0,224	Valid
Informasi Mudah Dipahami (X2.5)	0,554	0,224	Valid
Informasi Detail (X2.6)	0,661	0,224	Valid
Infromasi dalam format yang sesuai (X2.7)	0,553	0,224	Valid

Tabel 4.8 dapat diartikan bahwa pada variabel *Information* memiliki nilai status yang valid untuk variabel pada pengujian ini dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur *Information Quality*.

### C. Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Reputasi website yang baik (X3.1)	0,714	0,224	Valid
Website tidak mengalami eror (X3)	0,750	0,224	Valid
Ketersediaan ruang untuk komunitas (X3.3)	0,743	0,224	Valid
Kemudahan untuk berkomunikasi sesama pengguna (X3.4)	0,803	0,224	Valid

Tabel 4.9 dapat diartikan bahwa pada variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai status yang valid untuk variabel pada pengujian ini dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur *Service Interaction Quality*.

### D. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Y

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Y

Item	R Hitung	R Tabel	Status
Rasa Suka terhadap website (Y1.1)	0,829	0,224	Valid
Informasi dapat bermanfaat (Y1.2)	0,800	0,224	Valid
Ingin mengunjungi website lagi (Y1.3)	0,712	0,224	Valid
Website dapat diakses dengan menggunakan gadget apapun (Y1.4)	0,767	0,224	Valid

Tabel 4.10 dapat diartikan bahwa pada variabel *User Satisfaction* memiliki nilai status yang valid untuk variabel pada pengujian ini dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur *User Satisfaction*.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji realiabilitas penelitian ini menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha*.

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (2010), Uji reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.

#### A. Uji Realibilitas *Usability Quality*

Tabel 4.11 Hasil Uji *Usability Quality*

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0.781	7

Pada Tabel 4.11 disimpulkan bahwa variabel *Usability Quality* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Artinya item kuesioner pada indikator *Usability Quality* dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data untuk melakukan penelitian pada *website* SMK IPIEMS Surabaya. Rincian item kuesioner pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Rangkuman *Usability Quality*

<b>Item</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Kemudahan untuk dipelajari (X1.1)	0.706
Kemudahan untuk dimengerti (X1.2)	0.742
Kemudahan untuk ditelusuri (X1.3)	0.794
Mudah digunakan (X1.4)	0.748
Tampilan Menarik (X1.5)	0.755
Desain Situs yang sesuai dengan jenis <i>website</i> Pendidikan (X1.6)	0.751
Mangandung kompetensi (X1.7)	0.774

#### B. Uji Realibilitas *Information Quality*

Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas *Information Quality*

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0.759	7

Tabel 4.13 disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Artinya item kuesioner pada indikator dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data untuk melakukan penelitian pada *website* SMK IPIEMS Surabaya. Rincian item kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Rangkuman *Information Quality*

<b>Item</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Keakuratan Informasi X2.1	0.714
Dapat dipercaya X2.2	0.731
Informasi Up to date X2.3	0.761
Informasi Relevan X2.4	0.688
Informasi Mudah Dipahami X2.5	0.743
Informasi Detail X2.6	0.722
Infromasi dalam format yang sesuai X2.7	0.743

### C. Uji Realibilitas *Service Interaction Quality*

Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas *Service Interaction Quality*

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.745	4

Tabel 4.15 disimpulkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Artinya item kuesioner pada indikator dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data untuk melakukan penelitian pada *website* SMK IPIEMS Surabaya. Rincian item kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil Rangkuman Uji Realibilitas *Service Interaction Quality*

<b>Item</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Reputasi <i>website</i> yang baik (X3.1)	0.711
<i>Website</i> tidak mengalami eror (X3)	0.689
Ketersediaan ruang untuk komunitas (X3.3)	0.689
Kemudahan untuk berkomunikasi sesama pengguna (X3.4)	0.655

### D. Uji Realibilitas *User Satisfaction*

Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas *User Satisfaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

Tabel 4.17 disimpulkan bahwa variabel *User Satisfaction* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Artinya item kuesioner pada indikator dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data untuk melakukan penelitian pada *website* SMK IPIEMS Surabaya. Rincian item kuesioner sebagai berikut :

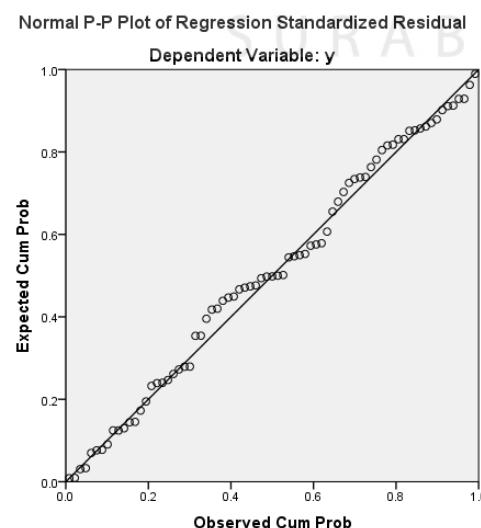
Tabel 4.18 Hasil Rangkuman Uji Realibilitas *User Satisfaction*

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rasa Suka terhadap <i>website</i> (Y1.1)	0,709
Informasi dapat bermanfaat (Y1.2)	0,687
Ingin mengunjungi <i>website</i> lagi (Y1.3)	0,762
<i>Website</i> dapat diakses dengan menggunakan gadget apapun (Y1.4)	0,740

#### 4.4 Uji Asumsi

##### 4.4.1. Uji Normalitas Data

Distribusi normal pada pengujian menggunakan diagram *Normal Probability Plot* pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.1 data pada gambar tersebut mengikuti garis diagonal menurut ketentuan data dapat disimpulkan normal apabila data tersebut secara diagonal.

#### 4.4.2. Uji Multikolinearitas

Penggunaan Uji Multikolinearitas dilakukan untuk melihat nilai *Tolerance* dan *vif* pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas berdasarkan nilai *Tolerance* dan nilai VIF sebagai berikut:

1. Tahap pertama, dengan melihat nilai *Tolerance*  $> 0,1$  artinya tidak terdapat multikolinearitas kemudian jika nilai *Tolerance*  $< 0,1$  maka terdapat multikolinearitas.
2. Tahap kedua, dengan melihat nilai VIF kurang dari nilai 10 maka tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai VIF melebihi nilai 10 maka terjadi multikolinearitas terdapat pada tabel Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.108	2.420		1.284	0.203		
	x1	0.156	0.091	0.205	1.712	0.091	0.629	1.590
	x2	-0.009	0.097	-0.011	-0.092	0.927	0.626	1.599
	x3	0.576	0.098	0.558	5.861	0.000	0.992	1.009

a. Dependent Variable: y

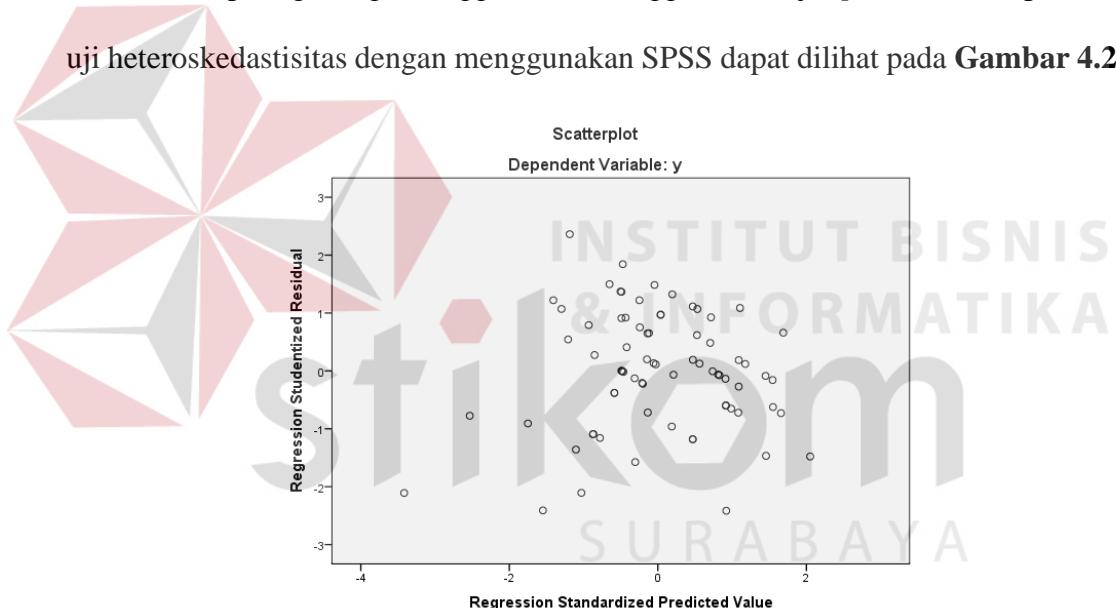
Dari Tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari variabel x1, x2, x3 lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi rangkuman dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.20 Hasil Perbandingan Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0.629 > 0,10	1.590 < 10,00	Tidak Terdapat Multikolinieritas
X2	0.626 > 0,10	1.599 < 10,00	Tidak Terdapat Multikolinieritas
X3	0.992 > 0,10	1.009 < 10,00	Tidak Terdapat Multikolinieritas

#### 4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot kemudian dipertegas lagi menggunakan menggunakan uji *Spearman*. Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada **Gambar 4.2**.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa sebaran data tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu model regresi linear berganda yang digunakan bebas dari unsur heteroskedastisitas, tetapi untuk mempertegas akan dilakukan Uji *Spearman* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tahap pertama, melihat nilai signifikansi apabila nilai sig. pada tabel lebih dari 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
2. Tahap kedua, melihat nilai signifikansi apabila nilai sig. pada tabel kurang dari 0,05 maka terdapat heteroskedastisitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas

<b>Correlations</b>						
			x1	x2	x3	ABS_RES
<i>Spearman's rho</i>	x1	Correlation Coefficient	1.000	.609**	0.082	-0.074
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.482	0.528
		N	75	75	75	75
	x2	Correlation Coefficient	.609**	1.000	0.128	-0.034
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.274	0.769
		N	75	75	75	75
	x3	Correlation Coefficient	0.082	0.128	1.000	-.276*
		Sig. (2-tailed)	0.482	0.274		0.017
		N	75	75	75	75
	ABS_RES	Correlation Coefficient	-	-	-	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.074	0.034	.276*	
		N	75	75	75	75

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

Dari hasil uji heterokedastisitas pada Tabel 4.21 di atas dirangkum pada

Tabel 4.22

Tabel 4.22 Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas *Spearman*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,528 > 0,05	Tidak terdapat Heteroskedastisitas
X2	0,769 > 0,05	Tidak terdapat Heteroskedastisitas
X3	0,017 > 0,05	Tidak terdapat Heteroskedastisitas

Tabel 4.22 disimpulkan bahwa variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Artinya semua variabel tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### 4.4.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi diharuskan tidak adanya autokorelasi, penelitian ini melakukan pengujian dengan Durbin Watson dapat dilihat pada tabel 4.23.

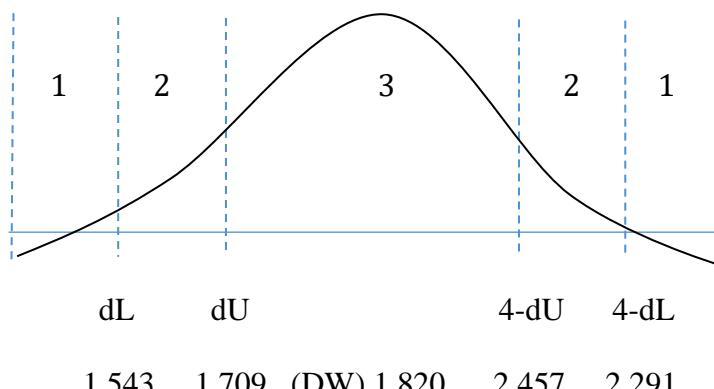
Tabel 4.23 Hasil dari Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 <sup>a</sup>	0.362	0.335	2.232	1.820
a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2					
b. Dependent Variable: y					

Dasar pengambilan keputusan pada uji autokorelasi terdapat dua tahapan:

1. Tahapan pertama, jika  $d_U < DW < 4-d_U$  maka  $H_0$  diterima.
2. Tahap kedua, jika  $DW < d_L$  atau  $DW > 4-d_L$  maka  $H_0$  adalah ditolak.

Berdasarkan pengambilan keputusan hasil uji autokorelasi, melalui tabel 4.23 diketahui nilai (DW) 1.820, kemudian untuk mencari  $d_L$  dan  $d_U$  pada tabel Durbin-Watson menggunakan nilai signifikansi 0,05 sehingga diketahui pada  $n=75$  (jumlah data) dan  $k= 3$  (jumlah variabel) diperoleh nilai  $d_U= 1,709$  dan nilai  $d_L= 1,543$ . Setelah memperoleh  $d_U$  dan  $d_L$  selanjutnya mencari nilai  $4-d_U$  dan  $4-d_L$  sehingga siperoleh nilai  $4-d_U= 2,457$  dan  $4-d_L=2,291$ .



Gambar 4.3 Daerah penentuan  $H_0$  dalam uji Durbin-Watson

Keterangan:

1 = Daerah  $H_0$  ditolak (ada autokorelasi)

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

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

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui nilai Durbin-Watson pada daerah  $dU < DW < 4 - dU$  ( $1,709 < 1,813 < 2,457$ ) yang artinya  $H_0$  dapat diterima.

#### 4.4.5. Linearitas

Tahap Pengujian linearitas dilakukan terhadap variabel X dengan Y apakah terjadi hubungan secara linear atau tidak dikarenakan data yang baik harus mempunyai hubungan secara linear antara X dan Y dengan melihat nilai probabilitas jika lebih dari 0,05 maka disimpulkan berlinear apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka tidak terjadi berikut hasil uji linearitas pada penelitian ini terdapat pada Tabel 4.24 sebagai berikut:

1. *User Satisfaction* (Y) dengan *Usability Quality* (X1)

Tabel 4.24 Hasil Linearitas

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
y *	Between Groups	(Combined)	161.921	15	10.795	1.624
x1	Linearity	28.723	1	28.723	4.322	0.042
	Deviation from Linearity	133.198	14	9.514	1.432	<u>0.168</u>
	Within Groups	392.079	59	6.645		
	Total	554.000	74			

Berdasarkan hasil pengujian nilai Signifikan yang diberi garis bawah pada tabel di peroleh nilai sebesar  $0.168 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa antara *User Satisfaction* (Y) dengan *Usability Quality* (X1) mempunyai hubungan yang linear.

## 2. *User Satisfaction* (Y) dengan *Information Quality* (X2)

Tabel 4.25 Hasil Linearitas

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
y *	Between Groups	(Combined)	203.499	15	13.567	2.284
x2	Linearity	15.058	1	15.058	2.535	0.117
	Deviation from Linearity	188.441	14	13.460	2.266	<u>0.015</u>
	Within Groups	350.501	59	5.941		
	Total	554.000	74			

Berdasarkan hasil pengujian nilai Signifikan yang diberi garis bawah pada tabel di peroleh nilai sebesar  $0.015 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa antara *User Satisfaction* (Y) dengan *Information Quality* (X2) mempunyai hubungan yang linear.

## 3. *User Satisfaction* (Y) dengan *Service Interaction Quality* (X3)

Tabel 4.26 Hasil Linearitas

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
y * x3	Between Groups	(Combined)	274.500	11	24.955	5.625 0.000
		Linearity	178.719	1	178.719	40.284 0.000
		Deviation from Linearity	95.781	10	9.578	2.159 <u>0.032</u>
	Within Groups		279.500	63	4.437	
	Total		554.000	74		

Berdasarkan hasil pengujian nilai Signifikan yang diberi garis bawah pada tabel di peroleh nilai sebesar  $0.032 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa antara *User Satisfaction* (Y) dengan *Service Interaction Quality* (X3) mempunyai hubungan yang linear.

#### 4.5 Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel bebas untuk mencari hubungan fungsional terhadap variabel lainnya. Uji regresi linear berganda terdiri dari satu variabel terikat dan beberapa variabel bebas. Penelitian ini dalam melakukan Uji Regresi Linear Berganda menggunakan aplikasi SPSS dengan output perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.27 *Output Regression Variabel Entered*

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3, x1, x2 <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: y			
b. All requested variables entered.			

Tabel 4.27 adalah data yang nantinya akan dimasukkan dan dikeluarkan dari model x1 merupakan *Usability Quality*, x2 adalah *Information Quality* dan x3 adalah *Service Interaction Quality*.

Tabel 4.28 *Output Regression Model Summary*

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.601 <sup>a</sup>	0.362	0.335	2.232
a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2				

Tabel 4.28 adalah menjelaskan tentang informasi seberapa baik model analisa yang dilakukan kepada tiga variabel tersebut, apakah variabel dapat memprediksi satu variabel terikat dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Kolom R: menunjukkan seberapa baik variabel bebas memprediksi hasil. Nilai R mempunyai kisaran adalah 0 hingga 1, semakin nilai R mendekati 1 maka semakin kuat variabel bebas memprediksi variabel terikat.
- b. *R Square*: menunjukkan apakah sampel penelitian mampu menarik jawaban yang dibutuhkan populasinya.
- c. *Adjusted R Square*: determinasi yang disesuaikan

Tabel 4.29 Pedoman Interpretasi Nilai *Adjusted R Square*

< 0,10	Buruk ketepatannya
0,11 – 0,30	Rendah ketepatannya
0,31 – 0,50	Cukup ketepatannya
> 0,50	Tinggi ketepatannya

d. *Std Error of the Estimate*: kesalahan dalam memprediksi.

Tabel 4.30 *Output Regression Anova*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.400	3	66.800	<u>13.413</u>	.000 <sup>b</sup>
	Residual	353.600	71	4.980		
	Total	554.000	74			
a. Dependent Variable: y						
b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2						

Tabel 4.30 *Output Regression anova* didapat nilai F = 13.413 yang dapat digunakan untuk melakukan uji hipotesis atau F-test dalam memprediksi kontribusi variabel-variabel independent (x1, x2 dan x3) terhadap variabel dependent (Y).

Tabel 4.31 *Output Regression Anova*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients			Beta	t	Sig.
	B	Std. Error				
1	(Constant)	3.108	2.420		1.284	0.203
	x1	0.156	0.091	0.205	1.712	0.091
	x2	-0.009	0.097	-0.011	-0.092	0.927
	x3	0.576	0.098	0.558	5.861	0.000
a. Dependent Variable: y						

Tabel 4.31 menjelaskan tentang nilai t dari pada variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-Test) koefisien regresi yang didapatkan. Proses pengujinya menyerupai F-test, yaitu “t hitung” dibandingkan dengan nilai “t tabel”. ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.32 Ringkasan Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
<b>Konstanta</b>	3.108	1.284	0.203
<i>Usability Quality</i> (X1)	0.156	1.712	0.091
<i>Information Quality</i> (X2)	-0.009	-0.092	0.927
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	0.576	5.861	0.000
<b>Fhitung = 13.413</b>			

#### 4.5.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian

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

##### A. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pada

Uji F adalah dengan cara melihat  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka diperoleh kesimpulan Hipotesis diterima kemudian apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka diperoleh kesimpulan hipotesis tidak diterima.

Berdasarkan tabel 4.32 Uji F dihitung memiliki nilai 13.413 kemudian dicari F tabel dapat melihat tabel statistik dengan signifikansi 0,05 yaitu nilai  $df_1 = k-1$  mempunyai nilai  $3-1 = 2$  ( $k = \text{variabel} - 1$ ) dan  $df_2 = n-k$  mempunyai nilai  $75-3 = 72$  ( $n = \text{jumlah data}$  dan  $k = \text{jumlah variabel indeenden}$ ). Kemudian didapatkan F tabel adalah 3,120.

Berdasarkan nilai F hitung kemudian dibandingkan dengan nilai F tabel maka  $F_{hitung} (13,413) > F_{tabel} (3,120)$  maka Hipotesis ditolak. Kesimpulan

*Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

#### B. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pada Uji t adalah dengan cara melihat  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi hipotesis diterima kemudian apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel 4.32  $t_{hitung}$  memiliki nilai 1,712 kemudian dicari pada tabel statistic pada signifikansi  $0,05/2 = 0,0025$  (pengujian 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $75-3-1 = 71$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Kemudian didapatkan  $t_{tabel}$  adalah 1,996. Kemudian didapatkan kesimpulan pengambilan keputusan kepada tiga variabel sebagai berikut:

##### 1. Pengujian *Usability Quality*

Berdasarkan tabel 4.32  $t_{hitung} (1,712) < t_{tabel} (1,996)$  jadi hipotesis diterima, kesimpulannya yaitu *Usability Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

##### 2. Pengujian *Information Quality*

Berdasarkan tabel 4.32  $-t_{hitung} (-0,092) < -t_{tabel} (-1,996)$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

##### 3. Pengujian *Service Interaction Quality*

Berdasarkan tabel 4.32 t hitung ( $5,861 > 1,996$ ) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

#### **4.6 Hubungan antara *Usability Quality* dan *User Satisfaction***

Variabel *Usability Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan tabel sebelumnya *Usability Quality* dengan koefisien sebesar 0,156 berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti berdasarkan tabel 4.27, nilai t hitung = 1,712 yang lebih kecil dari t tabel = 1.996. Disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Usability Quality* terhadap *User Satisfaction* pada website.

#### **4.7 Hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction***

Variabel *Information Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan tabel sebelumnya *Information Quality* dengan koefisien sebesar -0,0092 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti berdasarkan tabel 4.27, nilai t hitung = -0,092 yang lebih kecil dari t tabel = -1.996. Hasil ini menjelaskan bahwa *Information Quality* yang lebih baik akan meningkatkan *User Satisfaction*.

#### **4.8 Hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction***

Variabel *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan tabel sebelumnya *Service Interaction Quality* dengan koefisien sebesar 0,576 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini terbukti berdasarkan tabel 4.27, nilai t hitung = 5,861 yang lebih besar dari t tabel = 1.996 atau nilai signifikan = 0.005

yang lebih kecil dari tingkat kesalahan = 0.05. Hasil ini menjelaskan bahwa *Service Interaction Quality* yang lebih baik akan meningkatkan *User Satisfaction*.

