

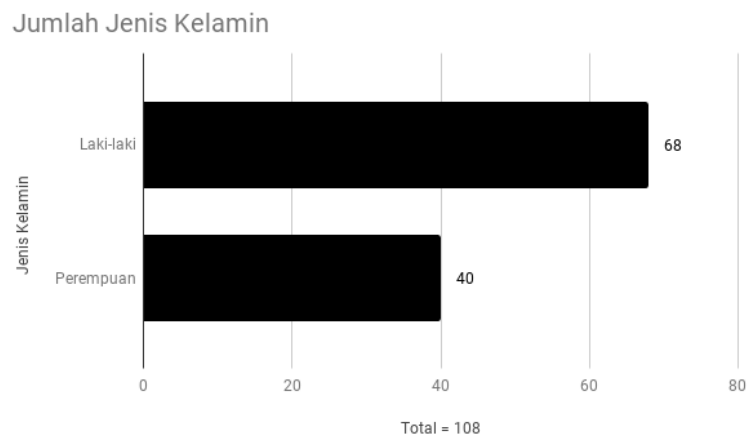
## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DATA KUESIONER

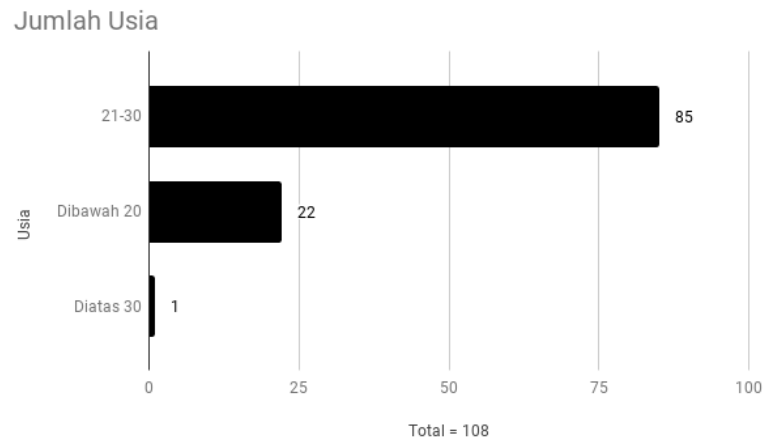
Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pada penelitian ini lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan sebagaimana ditunjukkan pada

**Gambar 5.1**



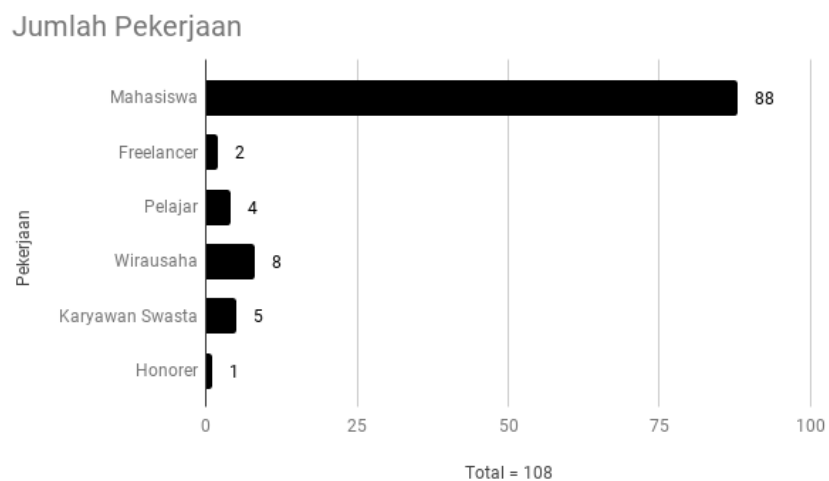
**Gambar 5.1 Frekuensi Jenis Kelamin**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden dari 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 85 responden, usia dibawah 20 tahun berjumlah 22 responden, dan usia diatas 30 tahun ada 1 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 108 responden. Sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 5.2**



**Gambar 5.2 Frekuensi Usia**

Berdasarkan dengan data yang dikumpulkan, terdapat 6 kategori pekerjaan, yaitu Mahasiswa, Freelancer, Pelajar, Wirausaha, Karyawan Swasta, dan Honorer. Dengan jumlah responden tertinggi adalah Mahasiswa. Sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 5.3**



**Gambar 5.3 Frekuensi Pekerjaan**

## 5.2 HASIL UJI INSTRUMENT

### 5.2.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Pada tabel *Reliability Statistics*, lihat nilai *Cronbach' Alpha Based on Standardized Items*, nilai tersebut merupakan nilai reliabilitas tes secara keseluruhan, semakin besar nilainya berarti semakin reliabel. Untuk menilai apakah nilai-nilai valid dan reliabel, bandingkan dengan R Tabel pada  $DF = N - 2$  dan Probabilitas 0,05. Nilai  $DF = 108 - 2 = 106$ . R Tabel pada DF 106 Probabilitas 0,05 adalah 0.189

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Alpha lebih besar dari R Tabel maka item-item angket yang digunakan Reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai Alpha lebih kecil dari R Tabel maka item-item angket yang digunakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

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

**Gambar 5.4 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Summary)**

Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	7

**Gambar 5.5 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (*Statistic*)**

Penjelasan dari output uji reliabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat dari tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 108, lalu pada tabel Reliability Statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach' Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,825 dengan jumlah item 7. Karena nilai Alpha lebih besar dari pada nilai R Tabel (0.189) maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

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

**Gambar 5.6 Output Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (*Summary*)**

Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	5

**Gambar 5.7 Output Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (*Statistic*)**

Penjelasan dari output uji reliabilitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat dari tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 108, lalu pada tabel Reliability Statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach' Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,792 dengan jumlah item 5. Karena nilai Alpha lebih besar dari pada nilai R Tabel (0.189) maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

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

**Gambar 5.8 Output Uji Reliabilitas Kualitas Penggunaan (*Summary*)**

Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	8

**Gambar 5.9 Output Uji Reliabilitas Kualitas Penggunaan (*Statistic*)**

Penjelasan dari output uji reliabilitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat dari tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 108, lalu pada tabel Reliability Statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach' Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,882 dengan jumlah item 8. Karena nilai Alpha lebih besar dari pada nilai R Tabel (0.189) maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

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

**Gambar 5.10 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Summary*)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.788	3

**Gambar 5.11 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistic*)**

Penjelasan dari output uji reliabilitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat dari tabel *Case Processing Summary* diketahui data valid sebanyak 108, lalu pada tabel Reliability Statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach' Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,788 dengan jumlah item 3. Karena nilai Alpha lebih besar dari pada nilai R Tabel (0.189) maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

Untuk lebih jelasnya, hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada **Tabel 5.1**

**Tabel 5.1 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	(X1) Kualitas Informasi	0,825 > 0,189	Reliabel
2	(X2) Kualitas Interaksi Layanan	0,792 > 0,189	Reliabel
3	(X3) Kualitas Penggunaan	0,882 > 0,189	Reliabel
4	(Y) Kepuasan Pengguna	0,788 > 0,189	Reliabel

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Kualitas Informasi (X1), Kualitas Interaksi Layanan (X2), Kualitas penggunaan (X3), Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan R Hitung lebih besar daripada R Tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil R Hitung lebih kecil daripada R Tabel maka data yang didapat tidak valid.

Pada tabel di bawah, bisa dilihat nilai scale *Corrected Item-Total Correlation* atau R Hitung, nilai tersebut adalah nilai validitas butir. selengkapnya bisa dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.2 Uji Validitas Kualitas Informasi (X1)**

<b>Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,591	0,189	Valid
Item2	0,562	0,189	Valid
Item3	0,594	0,189	Valid
Item4	0,507	0,189	Valid
Item5	0,555	0,189	Valid
Item6	0,593	0,189	Valid
Item7	0,573	0,189	Valid



**Tabel 5.3 Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan (X2)**

<b>Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,430	0,189	Valid
Item2	0,583	0,189	Valid
Item3	0,614	0,189	Valid
Item4	0,663	0,189	Valid
Item5	0,584	0,189	Valid

**Tabel 5.4 Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X3)**

<b>Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,721	0,189	Valid
Item2	0,722	0,189	Valid
Item3	0,688	0,189	Valid
Item4	0,619	0,189	Valid
Item5	0,610	0,189	Valid
Item6	0,561	0,189	Valid
Item7	0,586	0,189	Valid
Item 8	0,671	0,189	Valid

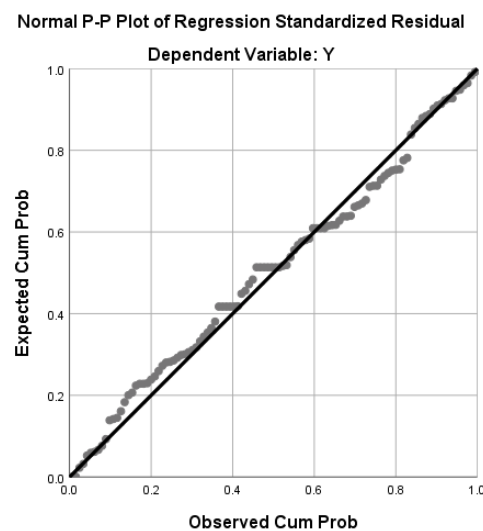
**Tabel 5.5 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Item1	0,594	0,189	Valid
Item2	0,688	0,189	Valid
Item3	0,603	0,189	Valid

### 5.3 Uji ASUMSI KLASIK

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik P – P plot of regression standarized residual. Output dari uji normalitas dapat dilihat pada **Gambar 5.12**



**Gambar 5.12 Normalitas Grafik Normal P – P Plot**

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

### 5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada **Gambar 5.13**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.191	.965		1.234	.220		
X1	.168	.056	.329	3.013	.003	.369	2.714
X2	.017	.056	.027	.297	.767	.524	1.910
X3	.179	.046	.431	3.870	.000	.355	2.814

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas**

**Tabel 5.6 Rangkuman Uji Multikolinearitas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,369 > 0,10	2,714 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X2	0,524 > 0,10	1,910 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X3	0,355 > 0,10	2,814 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

Dari **Tabel 5.15** diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

### **5.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode uji Glejser Test yaitu meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,01 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada **Gambar 5.14**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.938	.619		1.516	.133
X1	-.035	.036	-.155	-.981	.329
X2	-.051	.036	-.186	-1.407	.163
X3	.061	.030	.333	2.069	.041

a. Dependent Variable: RES2

**Gambar 5.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari hasil uji heteroskedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat. Dapat dilihat pada **Tabel 5.17**

**Tabel 5.7 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,329 > 0,01	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,163 > 0,01	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,041 > 0,01	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

#### 5.3.4 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan

menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 5.15**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.529	1.26978	2.173

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.15 Hasil Uji Autokorelasi**

Menurut temuan SPSS, nilai Durbin-Watson pada **Gambar 5.15** menunjukkan 2,173. Jika angka ini dikategorikan sesuai dengan kriteria yang ada pada Kriteria Test Durbin Watson, angka tersebut adalah antara 1,65 dan 2,35 maka dapat disimpulkan karena tidak ada gejala Autokorelasi dalam data yang didapat pada table diatas. Ini juga berarti bahwa hal kesalahan residual dari pengamatan variabel yang sama pada waktu yang berbeda tidak berkorelasi.

## **5.4 ANALISIS REGRESI BERGANDA**

### **5.4.1 Uji t**

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ . Maka terdapat pengaruh variabel X dan Y.
- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ . Maka tidak terdapat pengaruh variabel X dan Y
- $t \text{ tabel} = t(\alpha/2 ; n - K - 1) = t(0,025 ; 104) = 1,985$

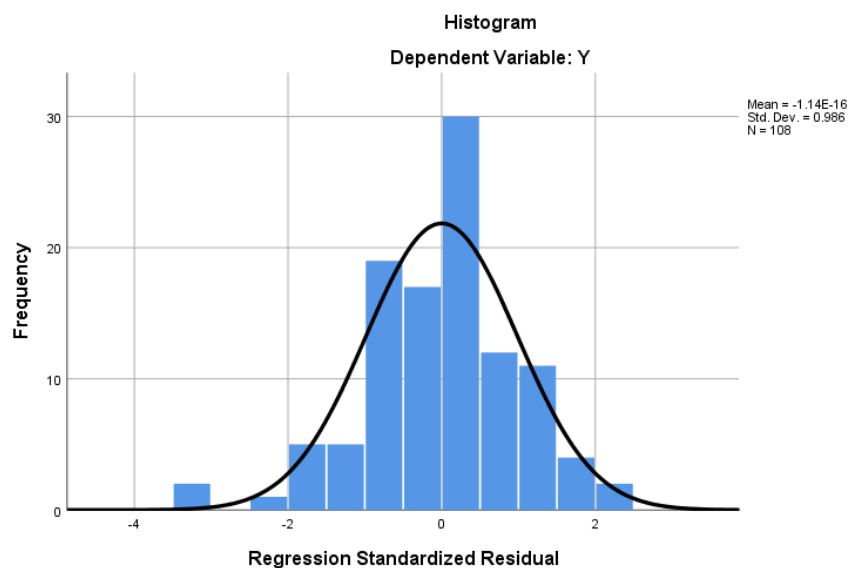
### 5.4.2 Uji F

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- $F \text{ tabel} = F (K ; n - K) = F (3 ; 105) = 2,69$

### 5.4.3 Kurva Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Berikut adalah temuan dari SPSS dari t-test pada

**Gambar 5.16**



**Gambar 5.16 t-test**

Pola Histogram tampak mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa data yang tampak outlier, data berdistribusi normal jika kurva normal yang ada di grafik mengikuti bentuk bel (lonceng). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 5.4.4 Pengujian Hipotesis H1, H2, dan H3 dengan Hasil Uji t

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : Kualitas Informasi (X1), Kualitas Interaksi Layanan (X2), dan Kualitas Penggunaan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Persamaan regresi linier tersebut adalah sebagai berikut;

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen

$\alpha$  = Konstanta

X1,X2,X3 = Variabel Independen

H1 = Terdapat pengaruh Kualitas Informasi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

H2 = Terdapat pengaruh Kualitas Interaksi Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

H3 = Terdapat pengaruh Kualitas Penggunaan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

H4 = Terdapat pengaruh Kualitas Informasi (X1), Kualitas Interaksi Layanan (X2), dan Kualitas Penggunaan (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.191	.965		1.234	.220
	X1	.168	.056	.329	3.013	.003
	X2	.017	.056	.027	.297	.767
	X3	.179	.046	.431	3.870	.000

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.17 Hasil Uji t**

Persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y = (1.191) + 0,168 X1 + 0,017 X2 + 0,179 X3$$

Tabel output di atas menunjukkan bagian Unstandardized Coefficients ini ditampilkan juga Standard Error dari masing-masing variabel. Nilai pada kolom Beta, ditampilkan Z-score. Pada kolom berikutnya ditampilkan nilai t dari masing-masing variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-Test) koefisien regresi yang didapatkan. Proses pengujiannya menyerupai F-test, yaitu “t hitung” dibandingkan dengan nilai “t tabel”.

Konstan = 1,191, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.

Kualitas Informasi (X1) = 0,168, merupakan nilai koefisien regresi variable Kualitas Informasi (X1) terhadap variable Kepuasan Pengguna (Y), artinya jika Kualitas Informasi (X1) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,168 atau 16,8%

koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Kualitas Informasi (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Kualitas Informasi (X1) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

Kualitas Interaksi Layanan (X2) = 0,017, merupakan nilai koefisien regresi variable Kualitas Interaksi Layanan (X2) terhadap variable Kepuasan Pengguna (Y), artinya jika Kualitas Interaksi Layanan (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,017 atau 1,7% koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Kualitas Interaksi Layanan (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Kualitas Interaksi Layanan (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

Kualitas Penggunaan (X3) = 0,179, merupakan nilai koefisien regresi variable Kualitas Penggunaan (X3) terhadap variable Kepuasan Pengguna (Y), artinya jika Kualitas Penggunaan (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,179 atau 17,9% koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Kualitas Penggunaan (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Kualitas Penggunaan (X3) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

#### **5.4.5 Pengujian H1**

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,013 > 1,985$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

#### 5.4.6 Pengujian H2

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $0,297 < 1,985$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

#### 5.4.7 Pengujian H3

Diketahui nilai untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,870 > 1,987$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

#### 5.4.8 Pengujian H4 dengan Hasil Uji F

F-Test atau Analysis of Variance (ANOVA) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model yang memberikan kontribusi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak secara simultan/bersamaan.

Berikut adalah temuan dari SPSS untuk F-test pada **Gambar 5.18**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.392	3	66.131	41.016	.000 <sup>b</sup>
	Residual	167.682	104	1.612		
	Total	366.074	107			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

#### **Gambar 5.18 Hasil Uji F**

Dalam tabel Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan

(bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama Sum of Square dan kedua Mean Square karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut dapat digunakan dua cara, pertama lihat nilai Sig. (Signifikansi). Pada tabel anova nilai sig. tertera sebesar 0,000 maka dengan mudah bisa disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Penggunaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dengan mengikuti taraf sig. 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas (signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

Pengujian H4, Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $41,016 > 2,69$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y. Dari temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa H1, H2, dan H3 diterima. Maka faktor Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Penggunaan secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Wikipedia.

#### 5.4.9 Koefisien Determinasi, $R^2$

$R^2$  adalah untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak variabel independen terhadap variabel dependen, gambar di bawah ini akan menjelaskan temuan dari SPSS secara lebih rinci pada **Gambar 5.19**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.529	1.26978

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

**Gambar 5.19 R Square**

Model Summary, disini bisa diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel *Model Summary* nilai pada kolom R adalah 0,736 artinya pengaruh variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi, dan Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 73,6%, Namun nilai tersebut bisa dikatakan "terkontaminasi" oleh berbagai nilai pengganggu yang mungkin menyebabkan kesalahan pengukuran, untuk itu SPSS memberikan alternatif nilai R Square sebagai perbandingan akurasi pengaruhnya. Terlihat bahwa nilai R Square sebesar 0,542 yang artinya 54,2%. Nilai ini lebih kecil dari nilai R akibat adanya penyesuaian namun demikian sebagai catatan nilai tersebut tidak serta merta lebih kecil dari R namun juga kadang lebih besar. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai Adjusted R Square yaitu nilai R

Square yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat. Terlihat bahwa nilai Adjusted R Square-nya sebesar 0,529 atau 52,9% pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kolom selanjutnya pada tabel *Model Summary* memperlihatkan tingkat keakuratan model regresi dapat dilihat pada kolom *Standard Error of The Estimate*, disitu tertera angka 1,26978.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan output diatas diketahui nilai Adjusted R square sebesar 0,529, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 52,9%. Dalam penelitian ini, Kepuasan Pengguna Wikipedia dijelaskan sebesar 53% oleh Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Penggunaan. 47% nya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model.

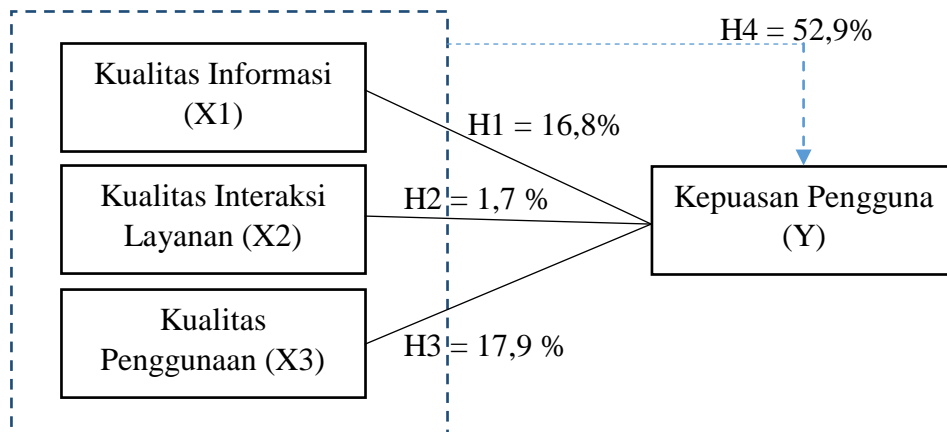
## **5.5 LAPORAN**

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 16,8%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X2 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Interaksi Layanan diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 1,7%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X3 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Penggunaan diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 17,9%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1, X2, dan X3 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Penggunaan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna. Dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis 1, Hipotesis 2, Hipotesis 3, dan Hipotesis 4 diterima. Maka faktor Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Penggunaan secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Wikipedia dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 52,9 %, untuk hasil lebih jelasnya bisa dilihat pada **Gambar 5.20**



**Gambar 5.20 Nilai Hipotesis**