

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI DATA

Analisis deskriptif dari hasil keseluruhan data ada dalam tabel di bawah ini, survei disebarakan secara online dari tanggal 03 Desember 2019 hingga 06 Januari 2020 dengan mencapai 100 responden. Proporsi responden berdasarkan yang di dapat saat penyebaran kuesioner pekerjaan dibagi menjadi 7 kategori, di mana Mahasiswa/i, PNS, Swasta, Pelajar, Wirausaha, Lainnya, dan Tidak Bekerja. Jumlah tertinggi responden adalah Swasta. Analisa lebih lengkapnya tercantum pada **tabel 5.1**.

Tabel 5.1 Tabel Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Pelajar	3
Mahasiswa/i	23
Wirausaha	4
PNS	11
Swasta	51
Tidak Bekerja	2
Lainnya	6
	100

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dimana persentase perempuan lebih besar dibandingkan dengan laki – laki. Analisa tercantum pada **tabel 5.2**.

Tabel 5.2 Frekuensi Jenis Kelamin

Jenkel	Total	%
Laki - laki	30	30
Perempuan	70	70
	100	100

Dari data usia yang didapat, usia antara 21-35 tahun lebih banyak mengunjungi website *www.bpjs-kesehatan.go.id* dan di ikuti usia 36-40 tahun, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **tabel 5.3**.

Tabel 5.3 Frekuensi Rentang Usia

Usia	Total	%
Di bawah 20	10	10
21 – 35	68	68
36 – 40	11	11
41 – 45	7	7
45 – 50	2	2
Diatas 50	2	2
	100	100

Dari data pengunjung yang didapat, dimana persentase pengunjung baru/pemula baru pertama kali mengunjungi website *www.bpjs-kesehatan.go.id* lebih banyak, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **tabel 5.4**.

Tabel 5.4 Frekuensi Jenis Pengunjung

Jenis Pengunjung	Total	%
Pertama kali	66	66
< 5X	24	24
≥ 5X	10	10
	100	100

Dari hasil pengolahan SPSS yang didapatkan, menunjukkan jumlah data, minimum, maksimum, mean, standar deviasi dan sedikit membahas tentang skewness dan kurtosis. Analisa tercantum pada **tabel 5.5**.

Tabel 5.5 Tabel Skewness dan Kurtosis

N Statistic		Min Statistic	Max Statistic	Mean Statistic	Std. Deviation Statistic	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
X1	100	6,00	30,00	20,92	4,952	-,535	,241	,538	,478
X2	100	9,00	35,00	24,54	5,147	-,409	,241	,160	,478
Y	100	7,00	35,00	24,53	5,769	-,613	,241	,548	,478
N	100								

Tabel output di atas menunjukkan jumlah valid pengukuran/sampel (N), nilai minimum (Min), nilai maksimum (Max), nilai rata-rata (Mean), standar deviasi (Std.), Skewness, dan Kurtosis dari masing-masing variabel. Nilai skewness merupakan ukuran kesimetrisan histogram, sedangkan kurtosis merupakan ukuran datar atau runcingnya histogram. Idealnya nilai skewness dan kurtosis pada distribusi normal adalah nol. Oleh karena itu, Jika nilai skewness positif maka distribusi data “miring ke kiri distribusi normal” (ada frekuensi nilai yang tinggi di sebelah kiri titik tengah distribusi normal), sebaliknya apabila skewness negatif maka distribusi data ”miring ke kanan distribusi normal” (kiri bagi kita yang melihatnya). Jika nilai kurtosis positif maka distribusi data “meruncing” (ada satu nilai yang mendominasi), sebaliknya apabila Kurtosis Negatif maka distribusi data “melandai” (varians besar).

Menurut data di atas, dapat direpresentasikan bahwa telah terjadi 100 total responden yang di dapatkan. Deviasi standar dari semua variabel lebih rendah dari rata-rata, sehingga hal ini menunjukkan bahwa tidak ada outlier atau data ekstrim dalam tabulasi. Semua dikumpulkan oleh skala Likert (1-5) dan semua data telah dikumpulkan sesuai.

5.2 UJI RELIABILITAS DAN UJI VALIDITAS

Pada tabel Reliability Statistics, lihat nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items, nilai tersebut merupakan nilai reliabilitas tes secara keseluruhan, semakin besar nilainya berarti semakin reliabel, berikut hasil pembuktian reliabilitas dan validitas pada setiap variabel :

Tabel

5.6

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.942	7

Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Informasi)

Reliability Statistics

Tabel **5.7**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.927	8

Reliabilitas Variabel X2 (Layanan Website)

Tabel

5.8

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.958	8

Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

Pada tabel Reliability Statistics di setiap variabel, bisa di lihat nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items, Jika nilai tersebut $> R$ tabel 0.196. Berarti Tes Secara Keseluruhan Reliabel (Dhiraj, 2015).

Pada tabel di bawah, bisa dilihat nilai scale Corrected Item-Total Correlation, nilai tersebut adalah nilai validitas butir. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted adalah nilai reliabilitas butir, selengkapnya bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.9 Validitas dan Reliabilitas Butir X1 (Kualitas Informasi)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.31	82.378	.850	.	.772
p2	38.39	81.937	.828	.	.771
p3	38.35	82.129	.815	.	.772
p4	38.32	82.402	.838	.	.772
p5	38.49	83.586	.748	.	.779
p6	38.26	83.750	.758	.	.779
Kualitas Informasi (X1)	20.92	24.519	1.000	.	.916

Tabel 5.10 Validitas dan Reliabilitas Butir X2 (Layanan Website)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	45.48	91.626	.798	.	.761
p2	45.53	92.393	.779	.	.764
p3	45.65	92.250	.706	.	.765
p4	45.45	91.806	.748	.	.763
p5	45.67	91.496	.677	.	.764
p6	45.54	91.746	.786	.	.762
p7	45.70	90.677	.748	.	.760

Layanan Website (X2)	24.54	26.493	1.000	.	.896
----------------------	-------	--------	-------	---	------

Tabel 5.11 Validitas dan Reliabilitas Butir Y (Kepuasan Pengguna)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	45.63	115.791	.808	.	.776
p2	45.64	118.758	.710	.	.785
p3	45.54	114.877	.844	.	.773
p4	45.52	114.151	.904	.	.770
p5	45.54	114.291	.885	.	.771
p6	45.51	113.667	.877	.	.770
p7	45.51	113.606	.851	.	.770
Kepuasan Pengguna (Y)	24.53	33.282	1.000	.	.943

Untuk menilai apakah nilai-nilai di atas (Validitas Butir dan Reliabilitas Butir) valid dan reliabel, bandingkan dengan R Tabel Pada $DF = N - 2$ dan Probabilitas 0,05. Nilai $DF = 100 - 2 = 98$. R Tabel pada $DF 98$ Probabilitas 0,05 adalah 0.1966 (0.196).

Pada tabel Item-Total Statistic di setiap variabel, nilai Corrected Item-Total Correlation > R tabel (0.196), maka pernyataan kuesioner tersebut valid. Lihat nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted pada pernyataan nilainya > R Tabel (0.196) berarti item tersebut reliabel (Dhiraj, 2015).

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas tercantum pada tabel.

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Predicted Value	100	-.518	.241	.386	.478
Valid N (listwise)	100				

Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas

Pada awalnya, penulis memproses dengan menambahkan lagi satu variabel tambahan lainnya bernama unstandardized dan kemudian memprosesnya sebagai data untuk analisis deskriptif di atas untuk membuat skewness dan kurtosis yang terdiri dari nilai statistik dan standard error. Temuan ini sangat penting untuk menemukan skewness dan kurtosis rasio. Normal tidaknya data ditemukan ketika skewness dan kurtosis statistik dibagi dengan standard error dari skewness dan kurtosis statistik juga. Dari tabel di atas, di sini adalah rasio:

Rasio skewness adalah $-0,518 / 0,241 = -2,149$ dan rasio kurtosis adalah $0,386 / 0,478 = 0,807$. Nilai-nilai rasio adalah di antara -2 dan +2, berarti bahwa data tersebut sudah baik dimodelkan dengan distribusi normal (Duwi, 2014).

5.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas tercantum pada **tabel 5.13**.

Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.254	1.419		.884	.379		
	Kualitas Informasi	.542	.116	.465	4.665	.000	.256	3.905
	Layanan Website	.486	.112	.434	4.352	.000	.256	3.905

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui gejala multikolinearitas dalam sampel, untuk mengidentifikasinya dari VIF, tidak ada variabel memiliki VIF lebih dari 10 (Duwi, 2014), itu berarti bahwa semua variabel yang digunakan sudah bebas dari masalah multikolinearitas. Kualitas informasi memiliki VIF dari 3,905, itu adalah antara 0 dan 10 sehingga bebas dari masalah multikolinearitas dan variabel hedonis memiliki VIF dari 3,905 dan juga antara 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data yang variabel telah bebas dari masalah multikolinearitas.

5.3.3 Hasil Uji Heterokedastitas

Prosedur menjalankan tes Glejser di SPSS hasil pada tabel di bawah, tes ini dapat mendeteksi gejala heteroskedastisitas dari nilai signifikansi yang tercantun pada **tabel 5.14**.

Coefficients ^a								
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.439	1.075		5.059	.000
	Kualitas Informasi	-.023	.088	-.049	-.258	.797
	Layanan Website	-.133	.085	-.297	-1.575	.118

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari hasil tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Semua nilai signifikansi dari 2 variabel lebih dari 0,05 sehingga tidak ada ketimpangan varians dari residual dari pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data yang ada bebas dari heteroskedastisitas.

5.3.4 Hasil Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi tercantum pada **tabel 5.15**.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.868 ^a	.753	.748	2.896	2.029

a. Predictors: (Constant), Layanan Website, Kualitas Informasi
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel 5.15 Hasil Uji Autokorelasi

Menurut temuan SPSS, nilai Durbin-Watson pada **tabel 5.14** menunjukkan 2,029. 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 variable X terhadap Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- $t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n - K - 1) = t (0,025 ; 97) = 1,988$

5.4.2 Uji f

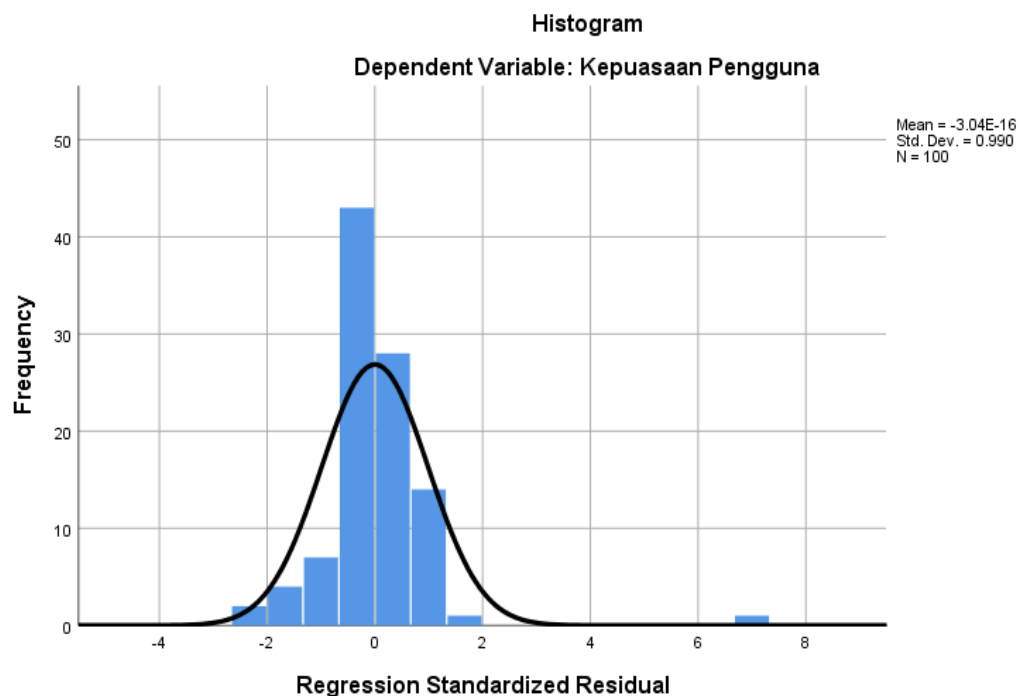
- Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

- $F_{\text{tabel}} = F(K ; n - K) = F(2 ; 98) = 3,09$

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 5.1.

Gambar 5.1 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 H0, H1 dan H2 dengan Hasil Uji t

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

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

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan pengguna)

α = Konstanta

X1,X2 = Variabel Indenden (Kualitas informasi, Layanan website)

H0 = Tidak Terdapat pengaruh Kualitas informasi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

H1 = Terdapat pengaruh Kualitas informasi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

H0 = Tidak Terdapat pengaruh Layanan website (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

H2 = Terdapat pengaruh Layanan website (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

H0 = Tidak Terdapat pengaruh Kualitas informasi (X1) dan Layanan website (X2)

secara simultan terhadap Kepuasan pengguna (Y).

H3 = Terdapat pengaruh Kualitas informasi(X1) dan Layanan website(X2) secara simultan terhadap Kepuasan pengguna(Y).

Tabel 5.16 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.254	1.419		.884	.379
	Kualitas Informasi	.542	.116	.465	4.665	.000
	Layanan Website	.486	.112	.434	4.352	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Persamaan regresi yang di dapat adalah :

$$Y=(1,254) + 0,542 X1 + 0.486 X2$$

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 = 1,254, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variable indenpedent naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.

Kualitas Informasi (X1) = 0,542, merupakan nilai koefisien regresi variable Kualitas Informasi (X1) terhadap variable Kepuasan Pengguna (Y), 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).

Layanan Website (X2) = 0,486, merupakan nilai koefisien regresi variable Layanan Website (X2) terhadap variable Kepuasan Pengguna (Y), koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Layanan Website (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Layanan Website (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

5.4.5 Pengujian H0, H1

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka H0 tidak dapat diterima dan nilai t hitung $4,665 > 1,988$, sehingga dapat disimpulkan, bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

5.4.6 Pengujian H0, H2

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka H0 tidak dapat diterima dan nilai t hitung $4,352 > 1,988$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

5.4.7 Pengujian H0, H3 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 **tabel 5.17**.

Tabel 5.17 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2481.193	2	1240.597	147.887	.000 ^b
	Residual	813.717	97	8.389		
	Total	3294.910	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), Layanan Website, Kualitas Informasi						

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 dan Layanan Website 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 H3, Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $147,887 > 3,09$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 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 dan H2 diterima. Maka faktor Kualitas Informasi dan Layanan Website secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada website *www.bpjs-kesehatan.go.id*.

5.4.8 Koefisien Determinasi, R^2

R^2 adalah untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak variabel independen terhadap variabel dependen, tabel di bawah ini akan menjelaskan temuan dari SPSS secara lebih rinci pada **tabel 5.18**.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.753	.748	2.896
a. Predictors: (Constant), Layanan Website, Kualitas Informasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Tabel 5.18 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 0,868 artinya pengaruh variabel Kualitas Informasi dan Layanan Website terhadap Kepuasan Pengguna adalah 0,8. 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 0,753 atau 0,7. 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 0,748 atau 0,7 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 2,896.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan output diatas diketahui nilai R square sebesar 0,753, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 0,7. Dalam penelitian ini, Kepuasan Pengguna Website *www.bpjs-kesehatan.go.id*. dijelaskan sebesar 0,7 oleh Kualitas Informasi dan Layanan Website sedangkan 0,3 nya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model. Nilai Adjusted R square lebih cocok untuk mengetahui bagaimana variabel independen menjelaskan variabel dependen, jika penelitian menggunakan lebih dari 2 variabel independen.

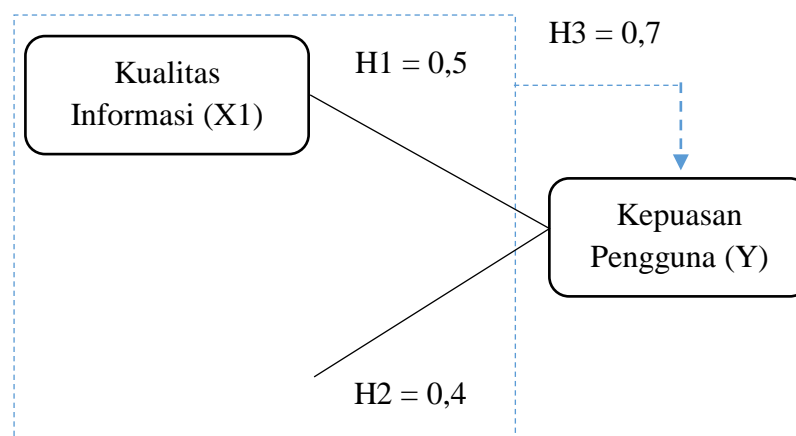
5.5 LAPORAN

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 0,5.

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 Layanan Website diterima yang berarti terdapat pengaruh Layanan Website terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 0,4.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 dan X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Informasi dan Layanan Website 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 0 ditolak dan Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 diterima. Maka faktor Kualitas Informasi dan Layanan Website secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna website *www.bpjs-kesehatan.go.id*. dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 0,7. untuk hasil lebih jelasnya bisa dilihat pada **gambar 5.2**.





Gambar 5.2 Nilai Hipotesis