

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Agus Tri Basuki (2015 : 83) mengungkapkan bahwa analisis regresi linear (*Linear Regression analysis*) adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas (*independent variables*) terhadap satu variabel terikat (*dependent variable*). Sedangkan yang dimaksud regresi linear berganda adalah analisis regresi dengan menggunakan 2 atau lebih *independent variable*. Berikut adalah persamaan dari regresi linear berganda.

$$Y \dots = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e \dots \dots \dots (5.1)$$

Dimana:

Y = *Dependent variable*

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi X1.

b2 = Koefisien regresi X2. dst.

e = Residual / Error

##### 5.1.1. Analisis Regresi Linear Berganda Kinerja

Berikut ini adalah hasil dari pengujian regresi linear dari variabel kinerja dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.1 Output Variabel Entered Kinerja**

<b>Variables Entered/Removed<sup>b</sup></b>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3. X2. X1 <sup>a</sup>		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel kinerja yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3). Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.2 Output Model Summary Kinerja**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 <sup>a</sup>	.597	.585	1.59664

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

Dari Output pada tabel diatas, dapat dilihat nilai dari korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Nilai *R Square* pada Tabel *Model Summary* adalah prosentase kecocokan model, atau nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat. R<sup>2</sup> pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel bebas. dimana semakin banyak variable bebas yang terlibat, maka nilai R<sup>2</sup> akan semakin besar. Karena itulah digunakan R<sup>2</sup> *adjusted* pada analisis regresi linear

berganda dan digunakan R<sup>2</sup> pada analisis regresi sederhana (Basuki, 2015). Dari output *Model Summary* dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> *Adjusted* adalah 0.585. Jadi pengaruh variabel bebas yaitu 58.5% sedangkan sisanya sebesar 41.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 5.3 Output ANOVA Kinerja**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.270	3	121.090	47.500	.000 <sup>a</sup>
	Residual	244.730	96	2.549		
	Total	608.000	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Pada gambar ANOVA ini menjelaskan pengujian secara simultan (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0.05 maka ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

**Tabel 5.4 Output Coefficients Kinerja**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.043	1.311		.796	.428
	X1	.094	.074	.100	1.280	.204
	X2	.150	.047	.251	3.228	.002
	X3	.577	.067	.601	8.619	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas 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 *independent* terhadap variabel *dependent*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman tabel dibawah.

**Tabel 5.5 Rangkuman Tabel Regresi Kinerja**

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifkansi
Konstanta	1.043	0.796	.428
X1	0.094	1.280	.204
X2	0.150	3.228	.002
X3	0.577	8.619	.000
F Hitung : 47.500			
R2 Adjusted : 0.585			

Rangkuman diatas berisi koefisien regresi, t hitung, nilai signifikansi, f hitung, dan R2 yang nantinya akan berguna untuk melakukan uji F (secara simultan) dan uji T (secara parsial) pada bagian kinerja.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian bagian kinerja yang sudah dilakukan, maka didapatkan persamaan:

$$Y = 1.043 + 0.094X_1 + 0.150X_2 + 0.577X_3 + e$$

1. Nilai konstanta yang didapatkan sebesar 1.043. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel terikat (*dependent*) bernilai 1.043. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *Customer Satisfaction* bernilai sebesar 1.043%.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* ( $b_1$ ) yang didapatkan adalah 0.094. Artinya jika nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka

tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.094 satuan dengan asumsi variabel bebas (*independent*) lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b2) yang didapatkan adalah 0.150. Artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.150 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b3) yang didapatkan adalah 0.577. Artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.577 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

### 5.1.2. Analisis Regresi Linear Berganda Harapan

**Tabel 5.6 Output Variable Entered Harapan**

<b>Variables Entered/Removed<sup>b</sup></b>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3. X2. X1 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel harapan yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3). Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.7 Output *Model Summary* Harapan**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.556	.542	1.748

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

Dari Output pada tabel diatas, dapat dilihat nilai dari korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Nilai *R Square* pada Tabel *Model Summary* adalah prosentase kecocokan model, atau nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat. R<sup>2</sup> pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel bebas. dimana semakin banyak variable bebas yang terlibat, maka nilai R<sup>2</sup> akan semakin besar. Karena itulah digunakan *R<sup>2</sup> adjusted* pada analisis regresi linear berganda dan digunakan R<sup>2</sup> pada analisis regresi sederhana (Basuki, 2015). Dari output *Model Summary* dapat diketahui nilai *R<sup>2</sup> Adjusted* adalah 0.542. Jadi pengaruh variabel bebas yaitu 54.2% sedangkan sisanya sebesar 45.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 5.8 Output ANOVA Harapan**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	367.245	3	122.415	40.062	.000 <sup>a</sup>
	Residual	293.345	96	3.056		
	Total	660.590	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Pada gambar ANOVA ini menjelaskan pengujian secara simultan (uji f), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0.05 maka ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

**Tabel 5.9 Output Coefficients Harapan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.841	1.220		2.328	.022
	X1	.083	.093	.100	.901	.370
	X2	.310	.064	.524	4.835	.000
	X3	.180	.115	.177	1.561	.122

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas 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 *independent*

terhadap variabel *dependent*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman tabel dibawah.

**Tabel 5.10 Rangkuman Tabel Regresi Harapan**

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifkansi
Constanta	2.841	2.328	.022
X1	.083	.901	.370
X2	.310	4.835	.000
X3	.180	1.561	.122
F Hitung : 40.062			
R2 Adjusted : 0.542			

Rangkuman diatas berisi koefisien regresi, t hitung, nilai signifikansi, f hitung, dan R2 yang nantinya akan berguna untuk melakukan uji f (secara simultan) dan uji t (secara parsial) pada bagian harapan.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian bagian harapan yang sudah dilakukan. maka didapatkan persamaan:

$$Y = 2.841 + 0.083X_1 + 0.310X_2 + 0.180X_3 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi linear berganda harapan diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang didapatkan sebesar 2.841. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel terikat (*dependent*) bernilai 2.841. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *Customer Satisfaction* bernilai sebesar 2.841%.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* ( $b_1$ ) yang didapatkan adalah 0.083. Artinya jika nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka

tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.083 satuan dengan asumsi variabel bebas (*independent*) lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* ( $b_2$ ) yang didapatkan adalah 0.310. Artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.310 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* ( $b_3$ ) yang didapatkan adalah 0.180. Artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0.180 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

### 5.1.3. Uji F

Uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) secara simultan. Dalam pengujian ini, rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

1.  $H_0$  : Ketiga variabel bebas (*independent*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent*).
2.  $H_1$  : Ketiga variabel bebas (*independent*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent*).

Sedangkan syarat untuk hipotesis  $H_1$  agar bisa diterima adalah jika nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel atau nilai Sig.  $<$  0.05. Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.

Untuk membaca tabel persentase distribusi  $f$ , kita menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) \dots\dots\dots (5.2)$$

k = Jumlah variabel bebas (*independent*)

n = Jumlah responden

**Tabel 5.11 Tabel Persentase Distribusi F**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Diketahui bahwa responden yang telah dikumpulkan adalah sebanyak 100 responden. dan variabel bebas yang ada berjumlah 3 variabel, maka F tabel =  $(3 ; 100-3) = (3 ; 97)$ . Dari hasil yang telah diperoleh, maka kita dapat melihat nilai dari tabel persentase distribusi F. Nilai yang didapatkan dari tabel persentase distribusi T diatas adalah 2.70.

Diketahui dari output ANOVA bahwa nilai f hitung kinerja adalah sebesar 47.500 dan nilai Sig. Adalah 0.000. Karena f hitung kinerja lebih besar dari f tabel ( $47.500 > 2.70$ ) dan nilai Sig. Lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). maka hipotesis  $H_1$  dapat diterima.

Dan juga telah diketahui dari output ANOVA bahwa nilai  $f$  hitung harapan adalah sebesar 40.062 dan nilai Sig. Adalah 0.000. Karena  $f$  hitung harapan lebih besar dari  $f$  tabel ( $40.062 > 2.70$ ) dan nilai Sig. Lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), maka hipotesis  $H_1$  dapat diterima.

#### 5.1.4. Uji T

Uji T pada analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (*independent*) secara parsial terhadap variabel terikat (*dependent*), dan ditunjukkan oleh Tabel Coefficients. Dalam pengujian ini. rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

1.  $H_0$  : Variabel bebas (*independent*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent*).
2.  $H_1$  : Variabel bebas (*independent*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent*).

Sedangkan syarat untuk hipotesis  $H_1$  agar bisa diterima adalah jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel atau nilai Sig.  $< 0.05$ . Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.

Untuk membaca tabel persentase distribusi  $t$ , kita menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = ( a/2 ; n-k-1) \dots \dots \dots (5.3)$$

$k$  = Jumlah variabel bebas (*independent*)

$n$  = Jumlah responden

$a$  = Nilai signifikansi 0.05 (tingkat kepercayaan 95%)

Tabel 5.12 Tabel Persentase Distribusi T

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Diketahui bahwa responden yang telah dikumpulkan adalah sebanyak 100 responden. dan variabel bebas yang ada berjumlah 3 variabel, maka T tabel =  $(0.05/2 ; 100-3-1) = (0.025 ; 96)$ . Dari hasil yang telah diperoleh. maka kita dapat melihat nilai dari tabel persentase distribusi T. Nilai yang didapatkan dari tabel persentase distribusi T diatas adalah 1.98498.

Setelah mengetahui nilai dari tabel persentase distribusi T. maka pengujian dapat dilakukan, Pada bagian kinerja, ada 3 variabel bebas yang akan diuji. Berikut adalah hasil dari pengujian:

1. Pada variabel *Usability* (X1), didapatkan nilai t hitung sebesar 1.280 dan Sig. sebesar 0.204. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1.98498 ( $1.280 < 1.98498$ ) dan Sig lebih besar dari 0.05 ( $0.204 > 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.

2. Pada variabel *Information Quality* (X2), didapatkan nilai t hitung sebesar 3.228 dan Sig. sebesar 0.002. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1.98498 ( $3.228 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.
3. Pada variabel *Interaction Quality* (X3), didapatkan nilai t hitung sebesar 8.619 dan Sig. sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1.98498 ( $8.619 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.

**Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji T Kinerja**

No	Variabel	Hasil Uji T
1	<i>Usability</i> (X1)	Variabel X1 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y
2	<i>Information Quality</i> (X2)	Variabel X2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y
3	<i>Interaction Quality</i> (X3)	Variabel X3 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y

Dari rangkuman hasil Uji T Kinerja diatas. maka dapat disimpulkan bahwa 1 variabel bebas yaitu *Usability* tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Sedangkan 2 variabel bebas lainnya yaitu *Information Quality* dan *Interaction Quality* berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y

Pada bagian harapan. ada 3 variabel bebas yang akan diuji. Berikut adalah hasil dari pengujian:

1. Pada variabel *Usability* (X1), didapatkan nilai t hitung sebesar 0.901 dan Sig. sebesar 0.370. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1.98498 ( $0.901 < 1.98498$ ) dan Sig lebih besar dari 0.05 ( $0.370 > 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.

2. Pada variabel *Information Quality* (X2), didapatkan nilai t hitung sebesar 4.835 dan Sig. sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1.98498 ( $4.835 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.
3. Pada variabel *Interaction Quality* (X3), didapatkan nilai t hitung sebesar 1.561 dan Sig. sebesar 0.122. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1.98498 ( $1.561 < 1.98498$ ) dan Sig lebih besar dari 0.05 ( $0.122 > 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.

**Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji T Harapan**

No	Variabel	Hasil Uji T
1	<i>Usability</i> (X1)	Variabel X1 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y
2	<i>Information Quality</i> (X2)	Variabel X2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y
3	<i>Interaction Quality</i> (X3)	Variabel X3 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y

Dari rangkuman hasil Uji T Kinerja diatas. maka dapat disimpulkan bahwa 1 variabel bebas yaitu *Information Quality* berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Sedangkan 2 variabel bebas lainnya yaitu *Usability* dan *Interaction Quality* tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y

#### **5.1.5. Variabel Paling Dominan Mempengaruhi *Customer Satisfaction***

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya. didapati nilai variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality* pada bagian kinerja (*performance*) lebih besar dibandingkan variabel *Usability*. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 3.228 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 8.619. Nilai kedua variabel tersebut lebih besar dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 1.280.

Sedangkan pada bagian harapan (*importance*) diperoleh nilai variabel *Information Quality* lebih besar daripada nilai variabel *Usability* dan *Interaction Quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 4.835. Nilai variabel ini lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dengan nilai t hitung sebesar 0.901 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 1.561.

## **5.2. IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Pada *Importance-Performance Analysis*, uji yang akan dilakukan adalah uji kesesuaian, uji kesenjangan dan yang terakhir adalah uji kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### **5.2.2. Uji Kesenjangan (Gap)**

Analisis kesenjangan (*Gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari website SAMSAT Jambi yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*Gap*) antara kualitas yang dirasakan (bagian kinerja) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (bagian harapan).

$Q_i (Gap) \geq 0$  atau bernilai positif menunjukkan bahwa tingkat kualitas website atau sistem yang baik. Hal tersebut menunjukkan kualitas yang dirasakan

saat ini telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Sebaliknya bila hasil  $Q_i$  (*Gap*)  $< 0$  atau bernilai negatif, menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem dinyatakan kurang atau belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna. Berikut adalah rumus untuk uji kesenjangan (*gap*).

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \dots\dots\dots (5.4)$$

Keterangan :

$Q_i$  (*Gap*) = Tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$  = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (rata-rata kinerja)

$\text{Imp}(i)$  = Nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (rata-rata harapan)

**Tabel 5.15 Perhitungan Uji Kesenjangan (*Gap*)**

No.	Kode Indikator	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Kesenjangan ( <i>Gap</i> )
1	USB1	3.83	4	-0.17
2	USB2	3.71	4.11	-0.4
3	USB3	3.31	3.69	-0.38
4	USB4	3.59	3.84	-0.25
5	USB5	3.86	3.97	-0.11
6	IF1	3.69	3.95	-0.26
7	IF2	3.68	3.99	-0.31
8	IF3	3.64	4.03	-0.39
9	IF4	3.69	3.93	-0.24
10	IF5	3.34	3.83	-0.49
11	IF6	3.64	3.94	-0.3
12	IF7	3.63	3.94	-0.31
13	INQ1	3.85	3.82	0.03
14	INQ2	3.84	4.04	-0.2
15	INQ3	3.55	3.81	-0.26
16	INQ4	3.38	3.72	-0.34

No.	Kode Indikator	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Kesenjangan (Gap)
17	CSF1	3.64	4.07	-0.43
18	CSF2	3.9	3.99	-0.09
19	CSF3	3.68	3.85	-0.17
20	CSF4	3.78	3.88	-0.1
<b>Total</b>		<b>73.23</b>	<b>78.4</b>	<b>-5.17</b>

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesenjangan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* yang dirasakan saat ini masih belum ideal atau sesuai dengan harapan dari pengguna *website* [www.jambisamsat.net](http://www.jambisamsat.net). Adapun indikator yang sudah cukup sesuai dengan harapan pengguna adalah INQ1 yaitu “*Website SAMSAT Jambi memiliki reputasi yang baik*”. Sedangkan kesenjangan yang terbesar didapat oleh indikator IF5 yaitu “*Website SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat waktu*”.

### 5.2.3. Uji Kesesuaian

Uji kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan nilai kinerja dengan nilai harapan. Hasil dari uji kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam menentukan persentase tingkat kesesuaian, maka digunakan rumus sebagai berikut.

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\% \dots\dots\dots (5.5)$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian kualitas

X = Total nilai kinerja per-item pertanyaan

Y = Total nilai harapan per-item pertanyaan

Pada penelitian ini, kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu yang pertama adalah kesesuaian tinggi dengan persentase 80% sampai dengan 100%, lalu yang kedua adalah kesesuaian sedang dengan persentase 60% sampai dengan 79%, dan yang terakhir adalah kesesuaian rendah dengan persentase < 60%. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari uji kesesuaian.

**Tabel 5.16 Perhitungan Uji Kesesuaian**

No.	Kode Indikator	Total Nilai		Tingkat Kesesuaian (Tk)
		Kinerja	Harapan	
1	USB1	383	400	95.75%
2	USB2	371	411	90.27%
3	USB3	331	369	89.70%
4	USB4	359	384	93.49%
5	USB5	386	397	97.23%
6	IF1	369	395	93.42%
7	IF2	368	399	92.23%
8	IF3	364	403	90.32%
9	IF4	369	393	93.89%
10	IF5	334	383	87.21%
11	IF6	364	394	92.39%
12	IF7	363	394	92.13%
13	INQ1	385	382	100.79%
14	INQ2	384	404	95.05%
15	INQ3	355	381	93.18%
16	INQ4	338	372	90.86%
17	CSF1	364	407	89.43%
18	CSF2	390	399	97.74%
19	CSF3	368	385	95.58%
20	CSF4	378	388	97.42%
<b>Total</b>		<b>7323</b>	<b>7840</b>	<b>93.41%</b>

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *website* [www.jambisamsat.net](http://www.jambisamsat.net) memiliki level kesesuaian yang

tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (93.41%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 100.79% dicapai oleh indikator INQ1 yaitu “Website SAMSAT Jambi memiliki reputasi yang baik”. Adapun tingkat kesesuaian terendah dengan tingkat kesesuaian 87.21% dicapai oleh indikator IF5 yaitu “Website SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat waktu”.

#### 5.2.4. Analisis Kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA) berguna untuk melihat indikator kualitas website mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam diagram kartesius IPA yang terdiri dari empat kuadran. Proses dalam menentukan kordinat untuk setiap indikator, digunakanlah nilai rata-rata pembobotan indikator.

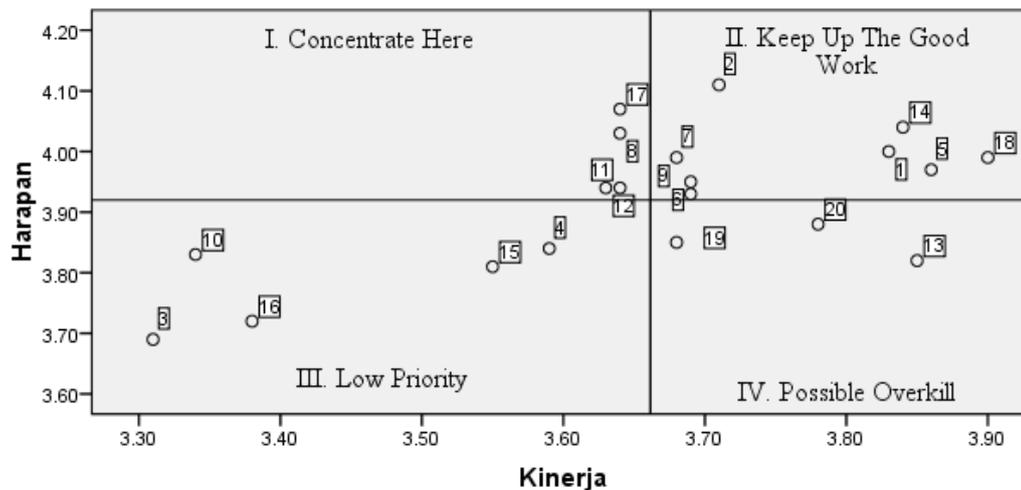
**Tabel 5.17 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan**

No.	Kode Indikator	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan
1	USB1	3.83	4
2	USB2	3.71	4.11
3	USB3	3.31	3.69
4	USB4	3.59	3.84
5	USB5	3.86	3.97
6	IF1	3.69	3.95
7	IF2	3.68	3.99
8	IF3	3.64	4.03
9	IF4	3.69	3.93
10	IF5	3.34	3.83
11	IF6	3.64	3.94
12	IF7	3.63	3.94

No.	Kode Indikator	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan
13	INQ1	3.85	3.82
14	INQ2	3.84	4.04
15	INQ3	3.55	3.81
16	INQ4	3.38	3.72
17	CSF1	3.64	4.07
18	CSF2	3.9	3.99
19	CSF3	3.68	3.85
20	CSF4	3.78	3.88
<b>Total</b>		<b>73.23</b>	<b>78.4</b>
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>3.66</b>	<b>3.92</b>

Untuk menentukan letak masing-masing indikator pada Diagram Kartesius IPA, digunakan rata-rata kinerja sebagai letak pada sumbu X dan rata-rata harapan sebagai letak pada sumbu Y.

Sedangkan untuk menentukan letak sumbu X (kinerja) dan Sumbu Y (harapan) yang akan membagi Diagram Kartesius IPA kedalam 4 bagian, maka dihitung rata-rata total yang didapat dari pembagian nilai rata-rata total dengan jumlah item pertanyaan (indikator) pada tabel diatas. Dari perhitungan tersebut, maka didapatkanlah nilai Sumbu X sebesar 3.66 dan sumbu Y sebesar 3.92.



**Gambar 5.1 Diagram Kartesius IPA**

Berdasarkan gambar diagram kartesius IPA, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a) 8 (IF3) : Informasi yang diberikan *website* SAMSAT Jambi yang dapat dipercaya.
- b) 11 (IF6) : Detail informasi yang diberikan oleh *website* SAMSAT Jambi sudah sesuai.

- c) 12 (IF7) : Informasi yang diberikan oleh *website* SAMSAT Jambi mempunyai format yang sesuai.
- d) 17 (CSF1) : Saya merasa puas karena *website* SAMSAT Jambi telah menjawab sesuai kebutuhan saya.

Diharapkan pihak pengembang *website* [www.jambisamsat.net](http://www.jambisamsat.net) dapat lebih meningkatkan penerapan dari 4 indikator diatas sehingga *website* dapat berkembang menjadi lebih baik lagi.

## 2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a) 1 (USB1) : *Website* SAMSAT Jambi mudah untuk dioperasikan.
- b) 2 (USB2) : Kegunaan *website* SAMSAT Jambi jelas dan mudah dipahami.
- c) 5 (USB 5) : *Website* SAMSAT Jambi memberikan pengalaman yang positif.
- d) 6 (IF1) : *Website* SAMSAT Jambi memberikan informasi yang relevan dengan SAMSAT.
- e) 7 (IF2) : Informasi yang diberikan *website* SAMSAT Jambi akurat.

- f) 9 (IF4) : Informasi yang diberikan *website* SAMSAT Jambi mudah untuk dipahami.
- g) 14 (INQ2) : Saya merasa aman ketika menggunakan *website* SAMSAT Jambi.
- h) 18 (CSF2) : Saya merasa puas dengan pelayanan *website* SAMSAT Jambi.

Diharapkan pihak pengembang *website* [www.jambisamsat.net](http://www.jambisamsat.net) dapat mempertahankan kinerja dari semua indikator yang berada pada kuadran ini.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a) 3 (USB3) : *Website* SAMSAT Jambi memiliki tampilan yang menarik.
- b) 4 (USB4) : Desain *website* SAMSAT Jambi sesuai dengan jenis *website*.
- c) 10 (IF5) : *Website* SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat waktu.
- d) 15 (INQ3) : *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak SAMSAT Jambi.

- e) 16 (INQ4) : Saya merasa yakin bahwa semua proses didalam *website* berjalan secara optimal dan tidak ada *error* yang terjadi.

Menurut pengguna *website*, indikator diatas tidak begitu penting dan penerapannya masih sangat kurang. Walau tidak menjadi prioritas utama pengembang *website*, tetapi diharapkan pihak pengembang dapat mempertimbangkan indikator apa yang dapat berpengaruh bagi kepuasan pengguna dan harus ditingkatkan.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Menunjukkan faktor jasa yang dianggap konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a) 13 (INQ1) : *Website* SAMSAT Jambi memiliki reputasi yang baik.
- b) 19 (CSF3) : Saya akan menggunakan *website* SAMSAT Jambi lagi.
- c) 20 (CSF4) : Saya merasa ingin merekomendasikan *website* SAMSAT Jambi kepada orang lain.

Pihak pengembang *website* diharapkan bisa mengalokasikan sumber daya pengembangan dari 3 indikator ini ke indikator lain yang berada pada kuadran I dan II.

### 5.3. REKOMENDASI PADA WEBSITE

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa variabel bebas dari kinerja maupun harapan berpengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan berdasarkan hasil uji T, diketahui bahwa pada kinerja hanya variabel *Information Quality* dan *Interaction Quality* yang berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Pada harapan, hanya variabel *Information Quality* yang berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dari hasil uji F dan uji T ini, maka dapat kita simpulkan bahwa variabel *Information Quality* dan *Interaction Quality* pada kinerja perlu lebih ditingkatkan dan dipertahankan pengembangannya untuk kemajuan *website*. Hal ini didukung dengan hasil analisis kuadran IPA yang menyatakan bahwa indikator IF3, IF6, IF7 masih berada pada kuadran I “*Concentrate Here*” yang berarti indikator tersebut diharapkan oleh pengguna tetapi belum diterapkan dengan baik oleh pihak pengembang *website*. Sedangkan indikator IF1, IF2, IF4, dan INQ2 yang berada pada kuadran II “*Keep Up The Good Work*” sudah berjalan dengan baik sesuai harapan pengguna dan perlu dipertahankan.

Sedangkan pada harapan, dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna pada variabel *Information Quality* mempengaruhi variabel terikat. Sehingga jika harapan pengguna pada variabel *Information Quality* tinggi, maka harapan pengguna pada variabel terikat yaitu *Customer Satisfaction* akan ikut naik secara signifikan, begitu juga sebaliknya. Nilai harapan pengguna saat ini sudah memiliki level kesesuaian dengan kinerja yang tinggi (93,41%), walau begitu masih ada ruang untuk peningkatan yang lebih baik lagi.