

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

5.1.1 Uji Regresi Linear Berganda Terhadap Faktor Kinerja (*Performance*)

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.1 Output Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_x3, total_x1, total_x2 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: total_y1
b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 5.1 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5.2 Output Regression Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.282	1.473

a. Predictors: (Constant), total_x3, total_x1, total_x2

Output pada Tabel 5.2 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Tabel 5.3 Output Regression ANOVA

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.730	3	30.243	13.946	.000 ^b
	Residual	208.180	96	2.169		
	Total	298.910	99			

a. Dependent Variable: total_y1

b. Predictors: (Constant), total_x3, total_x1, total_x2

Pada Tabel Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.4 Output Regression Coefficients

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.979	2.169		1.373	.173
	total_x1	.122	.092	.128	1.321	.189
	total_x2	.346	.070	.481	4.926	.000
	total_x3	.055	.092	.051	.596	.552

a. Dependent Variable: total_y1

Output pada tabel 5.4 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Rangkuman tabel regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	2,979	1,373	0,173

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
X1	0,122	1,321	0,189
X2	0,364	4,926	0,000
X3	0,055	0,621	0,552
Fhitung = 13,946 R ² = 0,304			

5.1.2 Prosedur Analisis Regresi Berganda (*Performance*)

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0,122$, $b_2 = 0,364$, dan $b_3 = 0,055$. Nilai – nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots \dots \dots (5.1)$$

$$Y = 2,979 + 0,122 X_1 + 0,364 X_2 + 0,055 X_3$$

(Y adalah variabel dependent yang diramalkan, α adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 adalah koefisiem regresi, dan X_1 , X_2 , dan X_3 adalah variabel independent).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2,979 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,979. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 2,979%.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) = 0,122 artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,122 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b_2) = 0,364 artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,364 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b_3) = 0,055 Artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,055 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- e. Analisis Koefisien Determinasi
Analisis R^2 (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama – sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.2 Model *Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,304. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 30,4% sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
- f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara bersama – sama terhadap variabel dependent. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H_1 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama – sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- 2) Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- 3) Menentukan Fhitung dan F tabel

- a) F hitung adalah 13,946

- b) F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

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

$$= f (3 ; 100-3)$$

$$= f (3 ; 97)$$

$$= 2,70$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

$\alpha = 0,05 = \text{tingkat kepercayaan} = 95\%$

Tabel 5.6 Titik Persentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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

4) Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

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

5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (13,946) > F_{tabel} (2,70)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

g. Uji Koefisien Regresi Partial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent.

Tabel 5.7 Titik Persentase Distribusi t

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.025	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 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

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian b_1 (usability)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 1,321 T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada

signifikansi T tabel = $t(a/2 : n-k-1)$

$$= t(0,05/2 : 100-3-1)$$

$$= t(0,025 : 96)$$

$$= 1,984$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung (1,321) < T tabel (1,984) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *usability tidak* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian b_2 (*information quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 4,926 T tabel dapat dicari pada tabel *statistic* pada signifikansi T tabel = 1,984

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung (4,926) > T tabel (1,984) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian b_3 (*interaction quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 0,621 T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi T tabel = 1,984

c. Pengambilan keputusan

t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima

t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < $-t$ tabel jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung (0,621) < T tabel (1,976) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *interaction quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

h. Hipotesis Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel sebagai berikut :

H1 : Tidak Terdapat pengaruh *usability* (X1) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)

H2 : Terdapat pengaruh *information quality* (X2) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)

H3 : Tidak terdapat pengaruh *service interaction* (X3) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)

H4 : Terdapat pengaruh pada *usability*, *information quality* dan *interaction quality* secara stimulant terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.1.3 Uji Regresi Linear Berganda Terhadap Faktor Harapan (*Importance*)

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.8 Output Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 5.8 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5.9 Output Regression Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.579	1.256

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Output pada Tabel 5.9 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan ($Adjusted R$ Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Tabel 5.10 Output Regression ANOVA

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.340	3	73.113	46.357	.000 ^b
	Residual	151.410	96	1.577		
	Total	370.750	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Pada Tabel Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.11 Output Regression Coefficients

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.400	1.295		.309	.758
	TOTAL_X1	.271	.070	.329	3.886	.000
	TOTAL_X2	.163	.053	.246	3.063	.003
	TOTAL_X3	.373	.093	.342	3.994	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Output pada tabel 5.11 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Rangkuman tabel regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	0,400	0,309	0,758
X1	0,271	3,886	0,000
X2	0,163	3,063	0,003
X3	0,373	3,994	0,000
Fhitung = 46,357			
R ² = 0,592			

5.1.4 Prosedur Analisis Regresi Berganda (*Importance*)

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0,271$, $b_2 = 0,163$, dan $b_3 = 0,373$. Nilai – nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

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

$$Y = 0,400 + 0,271 X_1 + 0,163 X_2 + 0,373 X_3$$

(Y adalah variabel dependent yang diramalkan, α adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 adalah koefisiem regresi, dan X_1 , X_2 , dan X_3 adalah variabel independent).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- g. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,400 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,400. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*

Quality, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 0,4%.

- h. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) = 0,271 artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,271 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- i. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b_2) = 0,163 artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,163 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- j. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b_3) = 0,373 Artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,373 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- k. Analisis Koefisien Determinasi
 Analisis R^2 (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama – sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.9 Model *Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,592. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 59,2% sedangkan sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

1. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H_1 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama – sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2) Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3) Menentukan F hitung dan F tabel

a) F hitung adalah 46,357

b) F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 = 2,70

4) Pengambilan Keputusan

Jika F hitung < F tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung > F tabel maka H_0 ditolak

5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa F hitung (46,357) > F tabel (2,70) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji Koefisien Regresi Partial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian b_1 (*usability*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 3,886 T tabel dapat dicari pada tabel *statistic* pada signifikansi T tabel = 1,984

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung (3,886) > T tabel (1,984) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian b_2 (*information quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 3,063 T tabel dapat dicari pada tabel *statistic* pada signifikansi T tabel = 1,984

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} (3,063) > T \text{ tabel} (1,984)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian b_3 (*interaction quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung adalah 3,994 T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi T tabel = 1,984

c. Pengambilan keputusan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \geq -t \text{ tabel}$ jadi H_0 diterima

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} (3,994) > T \text{ tabel} (1,976)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *interaction quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

h. Hipotesis Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel sebagai berikut :

- H1 : Terdapat pengaruh *usability* (X1) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)
- H2 : Terdapat pengaruh *information quality* (X2) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)
- H3 : Terdapat pengaruh *service interaction* (X3) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)
- H4 : Terdapat pengaruh pada *usability*, *information quality* dan *interaction quality* secara stimulant terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.2 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUTUSAN RESPONDEN

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kinerja (performance) lebih besar dibandingkan variabel Kegunaan, dan kualitas interaksi dengan begitu Kualitas Informasi memiliki pengaruh lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Kualitas Informasi sebesar 4,926 dibandingkan nilai t hitung variabel Kegunaan sebesar 1,984.

Sedangkan pada kepentingan (importance) diperoleh nilai variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan t hitung 3,994 lebih besar dibandingkan variabel variabel kualitas informasi dengan nilai t hitung variabel Kualitas Informasi sebesar 3,063 dan variabel Kegunaan sebesar 3,886.

5.3 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

5.3.1 Tingkat Kesesuaian

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius. Perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) dan nilai rata-rata persepsi (Xi) dan harapan (Yi) dapat dilihat pada Tabel 5.13

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(5.2)$$

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu :

- a. kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- b. kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- c. kesesuaian rendah : < 60%

Tabel 5.13 Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki)

Indikator	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian Tki (%)
	Kinerja	Harapan	
USA 1	359	388	92,5
USA 2	365	382	95,5
USA 3	333	379	87,8
USA 4	353	373	94,6
USA 5	355	379	93,6
IQ 1	366	376	97,3
IQ 2	363	363	100
IQ 3	366	370	98,9

Indikator	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian Tki (%)
	Kinerja	Harapan	
IQ 4	370	372	99,4
IQ 5	352	380	92,6
IQ 6	359	380	94,4
IQ 7	345	374	92,2
INQ 1	313	378	82,8
INQ 2	310	366	84,6
INQ 3	307	372	82,5
INQ 4	316	370	85,4
US 1	366	384	95,3
US 2	364	387	94
US 3	363	376	96,5
US 4	360	388	92,7
TOTAL	6985	7537	92,6

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa persepsi pengguna website PDAM Tirta Mayang Jambi sangat memuaskan.

Rata-rata dari nilai persepsi (x) dan nilai harapan (y) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap *indicator* pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat wilayah.

5.3.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Menghitung kesenjangan (*Gap*) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (*Performance*) sistem dengan kualitas ideal (*Importance*) sistem. NILAI kesenjangan (*gap*) *website* PDAM Tirta Mayang Jambi diperoleh dari selisih skor rata-rata persepsi (X) dan rata-rata harapan (Y) setiap *indicator*. Secara rinci, perhitungan *Gap* dapat dilakukan dengan cara berikut :

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \dots \dots \dots (5.3)$$

Keterangan:

Qi (Gap) = tingkat kesenjangan

Perf(i) = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*Performance*)

Imp(i) = nilai kualitas ideal/harapan (*Importance*)

Hasil analisis kesenjangan (GAP) *Usability* dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut :

Tabel 5.14 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut Kulaitas

Layanan Website

No.	Kode Indikator	Rata-rata Persepsi (Xi)	Rata-rata Harapan (Yi)	Gap
1.	USA 1	3,59	3,88	-0,29
2.	USA 2	3,65	3,82	-0,17
3.	USA 3	3,33	3,79	-0,46
4.	USA 4	3,53	3,73	-0,2
5.	USA 5	3,55	3,79	-0,24
6.	IQ 1	3,66	3,76	-0,1
7.	IQ 2	3,63	3,63	0
8.	IQ 3	3,66	3,70	-0,04
9.	IQ 4	3,70	3,72	-0,02
10.	IQ 5	3,52	3,80	-0,28
11.	IQ 6	3,59	3,80	-0,21
12.	IQ 7	3,45	3,74	-0,29
13.	INQ 1	3,13	3,78	-0,65
14.	INQ 2	3,10	3,66	-0,56
15.	INQ 3	3,07	3,72	-0,65
16.	INQ 4	3,16	3,70	-0,54
17.	US 1	3,66	3,84	-0,18
18.	US 2	3,64	3,87	-0,23
19.	US 3	3,63	3,76	-0,13
20.	US 4	3,60	3,88	-0,28
Total		69,85	75,37	-5,52

5.4 ANALISIS KUADRAN IPA

Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap kualitas *website* yang diterima oleh para pengguna saat ini. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Importance-Performance Analysis* yang akan menggambarkan atribut-atribut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sampai atribut-atribut yang memang sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Semuanya akan digambarkan ke dalam diagram empat kuadran.

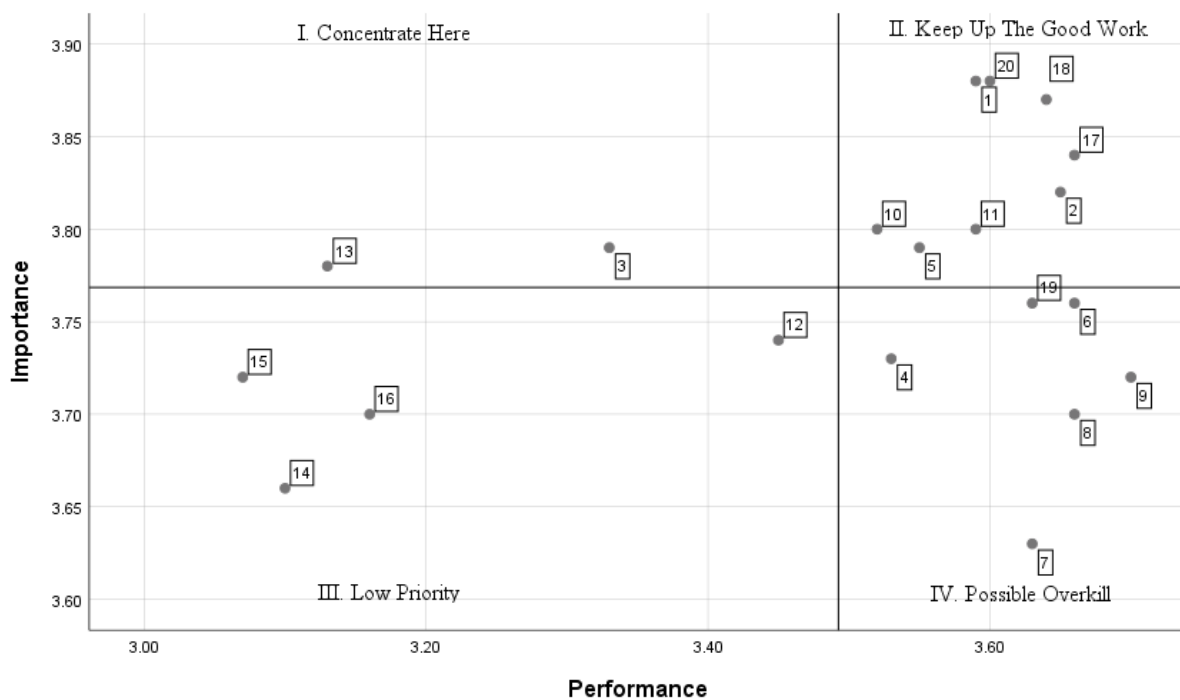
Berikut adalah tabel nilai rata-rata dari masing-masing indikator persepsi dan harapan :

Tabel 5.15 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

Indikator	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan
USA 1	3,59	3,88
USA 2	3,65	3,82
USA 3	3,33	3,79
USA 4	3,53	3,73
USA 5	3,55	3,79
IQ 1	3,66	3,76
IQ 2	3,63	3,63
IQ 3	3,66	3,70
IQ 4	3,70	3,72
IQ 5	3,52	3,80
IQ 6	3,59	3,80
IQ 7	3,45	3,74
INQ 1	3,13	3,78
INQ 2	3,10	3,66
INQ 3	3,07	3,72

Indikator	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan
INQ 4	3,16	3,70
US 1	3,66	3,84
US 2	3,64	3,87
US 3	3,63	3,76
US 4	3,60	3,88
Total	69,85	75,37
Rata - Rata	3,49	3,76

Berikut ini merupakan gambar 5.1 menunjukkan posisi indikator dalam diagram kartesius :



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 5.1 setiap kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Perbedaan setiap diagram berdasarkan tingkat persepsi (*performance*) atau harapan (*importance*) sebagai berikut :

1. Kuadran I : Kuadran I (*Concentrate Here*) merupakan kuadran yang dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah. Tingkat kinerja dari atribut atau pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut tersebut.. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini adalah :
 - a) 3 (USA3) Memiliki Tampilan Yang Menarik
 - b) 13 (INQ1) Memiliki Reputasi Yang Baik

Berdasarkan indikator-indikator diatas pihak pengelola *website* berkewajiban untuk meningkatkan kinerja *website* untuk pengembangan pada *website* PDAM Tirta Mayang Jambi.

2. Kuadran II : Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) ini dianggap penting sebagai penunjang kepuasan dan di harapkan pihak manajemen mempertahankan kinerjanya. Indikator yang berada di kuadran ini sangatlah penting dan dapat menjadi penunjang kepuasan kepada konsumen sehingga pihak manajemen *website* berkewajiban mempertahankan indikator – indikator yang berada pada kuadran ini. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini adalah :
 - a) 20 (US4) Merekomendasikan Kepada Orang Lain
 - b) 1 (USA1) Mudah Untuk Dioperasikan
 - c) 18 (US2) Merasa Puas Dengan Pelayanan *Website*
 - d) 17 (US1) Menjawab Kebutuhan Pengguna
 - e) 2 (USA2) Website Jelas Dan Mudah Dipahami
 - f) 11 (IQ6) Format Website Sesuai Dengan Informasi

g) 10 (IQ5) Memberikan Informasi Yang Tepat Waktu

h) 5 (USA5) Memberikan Pengalaman Yang Positif

Berdasarkan indikator-indikator diatas pihak pengelola *website* berkewajiban untuk mempertahankan kualitas *website* pada *website* PDAM Tirta Mayang Jambi.

3. Kuadran III : Kuadran (*Low Priority*) ini tidak terlalu penting dan tidak terlalu di harapkan oleh konsumen sehingga tidak perlu di prioritaskan, Maksudnya atribut-atribut atau pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini yaitu :

a) 12 (IQ7) Informasi Yang Diberikan Sudah Sesusai Formatnya

b) 14 (INQ2) Merasa Aman Menggunakan *Website*

c) 15 (INQ3) Kemudahan Berkomunikasi Terhadap Pihak PDAM

d) 16 (INQ4) Tidak Terjadi *Error* Saat Menggunakan *Website*

Perbaikan terhadap atribut atau pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut atau pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut atau pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I, jadi bukan menjadi prioritas utama dalam pengembangan kualitas *website* PDAM Tirta Mayang Jambi.

4. Kuadran IV : Kuadran (Possible Overkill) ini dianggap dengan kinerja tinggi dan memiliki kepentingan pengguna rendah. Pada kuadran ini harus dilakukan alokasi kinerja pada atribut yang kinerjanya menurun agar tidak terjadi penurunan pada tingkat kepentingan juga. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini yaitu :
- a) 4 (USA4) Desain Sudah Sesuai
 - b) 6 (IQ1) Memberikan Informasi Yang Relevan
 - c) 7 (IQ2) Informasi Yang Diberikan Akurat
 - d) 8 (IQ3) Informasi Dapat Dipercaya
 - e) 9 (IQ4) Informasi Mudah Dipahami
 - f) 19 (US3) Akan Menggunakan *Website* Lagi

5.5 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas informasi yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website PDAM Tirta Mayang Jambi, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang tepat waktu, format informasi yang sesuai, informasi yang relevan, dan informasi yang detail/terperinci. Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya informasi yang ada pada website akurat, relevan, terpercaya, tepat waktu dan detail sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna. Semakin puas pengguna *website*, maka semakin banyak pengguna menggunakan website PDAM Tirta Mayang Jambi.

Hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas kegunaan yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website PDAM Tirta Mayang Jambi, dengan indikator mudah dipelajari, mudah melakukan navigasi, desain sesuai, pengalaman positif diharapkan kepada pengelola website untuk dapat memastikan bahwa website mudah untuk dioperasikan, karena semakin mudah website untuk dioperasikan, maka akan semakin banyak masyarakat yang akan menggunakan website untuk mendapatkan informasi.