

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

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	K_layanan, K_informasi, K_website ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: pengguna

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	.853 ^a	.728	.721	1.644

a. Predictors: (Constant), K_layanan, K_informasi, K_website

Output pada Tabel 5.2 menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,728 artinya bahwa variabel X (kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas layanan) mampu memberikan kontribusi 72% terhadap Y (kepuasan pengguna). Sementara itu 28% lainnya adalah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square), dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate) adalah 1,644.

Tabel 5.3 Output Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803.648	3	267.883	99.133	.000 ^b
	Residual	299.952	111	2.702		
	Total	1103.600	114			

a. Dependent Variable: pengguna

b. Predictors: (Constant), K_layanan, K_informasi, K_website

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)	.824	.709		1.161	.248
	K_website	.423	.077	.578	5.532	.000
	K_informasi	-.092	.091	-.097	-1.009	.315
	K_layanan	.387	.075	.411	5.169	.000

a. Dependent Variable: pengguna

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	Thitung	Signifikasi
Konstanta	0,824	1.161	0,248
X1	0,423	5,532	0,000
X2	-0,092	-1,009	0,315
X3	0,387	5.169	0,000
Fhitung = 99,133 R2 = 0,728			

5.2 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

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

5.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0,423$ $b_2 = -0,092$ dan $b_3 = 0,387$ Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$y = 0,824 + 0,423 x_1 + -0,092 x_2 + 0,387 x_3$$

(y adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1, b_2 , dan b_3 adalah koefisien regresi, dan x_1, x_2 , dan x_3 adalah variabel *independen*).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,824
artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,824. Dalam penelitian ini, jika pengaruh kualitas *website*, informasi dan layanan bernilai 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 0,824%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas *website* (b_1) = 0,423
artinya jika nilai kualitas *website* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,423 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (b_2) = -0,092
artinya jika nilai informasi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar -0,092 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (b_3) = 0,387
artinya jika nilai layanan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,387 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R² (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari *output* tabel 5.2 *Model Summary* dapat diketahui nilai R² (*Adjusted R Square*) adalah 0,728. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 72,8% sedangkan sisanya sebesar 27,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

f. 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 :

a) Menentukan hipotesis

H₀ : Variabel Kualitas *Website*, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H₁ : Variabel Kualitas *Website*, Informasi dan Layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c) Menentukan Fhitung dan Ftabel

1. Fhitung adalah 99,133
2. Ftabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dan menentukan $df1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df2 = n-k$ atau $115-3 = 112$ ($n =$ jumlah data, $k =$ jumlah variabel independen). Didapat Ftabel adalah sebesar 3,08.

Tabel 5.6 Titik Persentase Distribusi F (Junaidi, 2010)

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
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
112	3.33	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91

d) Pengambilan keputusan

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

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

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (99,133) > F_{tabel} (3,08)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas *Website*, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 5.7 Titik Persentase Distribusi t (Junaidi, 2010)

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528

112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

a) Pengujian b1 (Kualitas *Website*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 5,532, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $115-3-1 = 111$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar = 1,981.

3. Pengambilan keputusan

- t hitung < t Tabel jadi H0 diterima

- t hitung > t Tabel jadi H0 ditolak

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (5,532) > t tabel (1,981) jadi H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel Kualitas *Website* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

b) Pengujian b2 (Kualitas Informasi)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah -1,009, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $115-3-1 = 111$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar = 1,981.

3. Pengambilan keputusan

- t hitung < t Tabel jadi H0 diterima

- t hitung > t Tabel jadi H0 ditolak

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (-1,009) < t tabel (1,981) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel Kualitas Informasi tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

c) Pengujian b3 (Kualitas Layanan)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 5,169, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $115-3-1 = 111$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar = 1,981.

3. Pengambilan keputusan

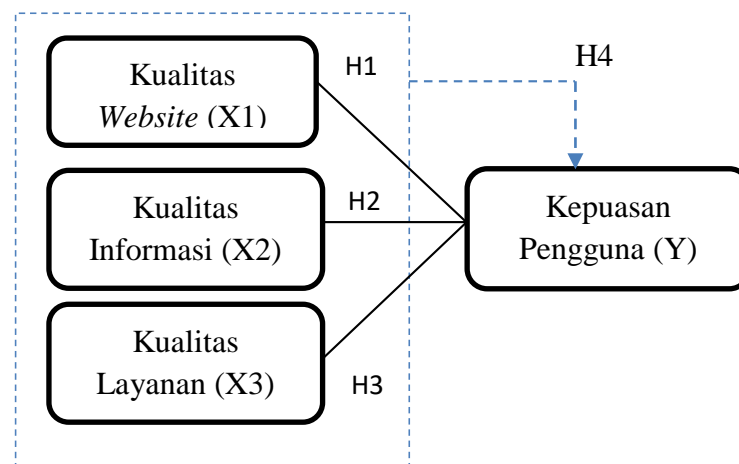
- $t \text{ hitung} < t \text{ Tabel}$ jadi H_0 diterima
- $t \text{ hitung} > t \text{ Tabel}$ jadi H_0 ditolak

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (5,169) > t \text{ tabel} (1,981)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

h. Hipotesis Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen dengan model pada Gambar 5.1 :



Gambar 5.1 Hubungan Antar Variabel

Pada gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Variabel X1 (Kualitas Website)

Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas *website* terhadap Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

b) Variabel X2 (Kualitas Informasi)

Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

c) Variabel X1 (Kualitas Layanan)

Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

5.3 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel Kualitas *Website* lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Informasi dan variabel Kualitas Layanan, dengan begitu Kualitas *Website* memiliki pengaruh yang lebih besar. Yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Kualitas *Website* sebesar 5,532 dibandingkan nilai t hitung variabel Kualitas Informasi sebesar -1,009 dan variabel Kualitas Layanan sebesar 5,169.

5.4 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel Kualitas *Website*, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Didapat variabel Kualitas *Website* yang memiliki nilai signifikan berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan pengguna *website* JNE. Dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) Mudah dipelajari dan dioperasikan 2) Tampilan Menarik 3) Informasi Akurat 4) Reputasi Baik 5) Keamanan Dalam Bertransaksi 6) Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan.

Diharapkan kepada pengelola agar dapat memastikan bahwasanya informasi yang ditampilkan atau tertera pada *website* JNE yang menjelaskan detail informasi agar dapat lebih diperhatikan dan lebih mendetail. Sehingga pengguna yang akan bertransaksi tidak lagi bertanya-tanya akan informasi yang tertera pada *website*. Hal ini juga untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang bertransaksi melalui *website* JNE.