

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) merupakan portal yang menyajikan berita seputar covid 19 di wilayah provinsi jambi yang dibangun pada akhir maret 2020. Dibawah ini merupakan tampilan awal website yaitu :

Gambar 5.1 Tampilan Website Corona.jambi.prov.go.id



Pada halaman utama website, terdapat beberapa menu yaitu :

- Tentang, yang menjelaskan pengertian dari covid-19
- Data, yang terbagi menjadi 4 yaitu ada data statistik, bidang, video dan dashboard covid-19
- Infografis, berupa pemetaan risiko covid-19 kab/kota

- Berita, seputar berita covid-19 wilayah provinsi jambi
- Info lainnya, terbagi 2 yaitu regulasi dan protokol kesehatan
- FAQ
- Kontak, memudahkan interaksi antara pengunjung website dengan pihak pengelola website jika ada pertanyaan seputar covid-19
- Hoax buster, merupakan berita hoax terkait covid-19 yang bukan hanya diwilayah provinsi jambi tetapi nasional.

## 5.2 DATA KUESIONER

### 5.2.1 Gambaran Umum Responden

#### A. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, total responden yaitu berjumlah 100 responden, dalam penelitian ini lebih banyak perempuan dengan jumlah 67% sedangkan laki-laki berjumlah 33%, dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Jenis kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Perempuan            | 67            | 67%               |
| Laki –Laki           | 33            | 33%               |
| <b>Total</b>         | <b>100</b>    | <b>100 %</b>      |

#### B. Umur

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukan bahwa umur responden di (< 20 tahun) berjumlah 2 responden,( 21- 30 tahun) berjumlah 89 responden, (31 - 40 tahun) berjumlah 8 responden, (41 - 50 tahun) berjumlah 1 responden dan (> 50)

tahun berjumlah 0 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel 5.2.

**Tabel 5.2 Umur**

| <b>Umur</b>      | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|------------------|---------------|-------------------|
| Dibawah 20 tahun | 2             | 2%                |
| 21 – 30 tahun    | 89            | 89%               |
| 31 – 40 tahun    | 8             | 8%                |
| 41 – 50 tahun    | 1             | 1%                |
| Diatas 50 tahun  | 0             | -                 |
| <b>Total</b>     | <b>100</b>    | <b>100 %</b>      |

### **C. Pekerjaan**

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukan bahwa pelajar berjumlah 0 responden, mahasiswa berjumlah 56 responden, PNS berjumlah 7 responden, wiraswasta berjumlah 10 responden, petani berjumlah 1 responden dan lainnya berjumlah 26 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Pekerjaan**

| <b>Pekerjaan</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|------------------|---------------|-------------------|
| Pelajar          | -             | -                 |
| Mahasiswa        | 56            | 56%               |
| Wiraswasta       | 7             | 7%                |
| Petani           | 10            | 10%               |
| PNS              | 1             | 1%                |
| Lainnya          | 26            | 26%               |
| <b>Total</b>     | <b>100</b>    | <b>100 %</b>      |

### 5.3 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN

#### 5.3.1 Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu usability (X1), information quality (X2), service interaction quality (X3), dan user satisfaction (Y) menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari pada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelaskan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.4 Uji Validitas Usability (X1)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | USB1   | USB2   | USB3   | USB4   | USB5   | USB6   | TOTAL_X1 |
| USB1         | Pearson Correlation | 1      | .590** | .488** | .429** | .414** | .493** | .731**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB2         | Pearson Correlation | .590** | 1      | .560** | .478** | .467** | .550** | .780**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB3         | Pearson Correlation | .488** | .560** | 1      | .575** | .492** | .617** | .807**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB4         | Pearson Correlation | .429** | .478** | .575** | 1      | .468** | .688** | .784**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB5         | Pearson Correlation | .414** | .467** | .492** | .468** | 1      | .525** | .718**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB6         | Pearson Correlation | .493** | .550** | .617** | .688** | .525** | 1      | .834**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X1     | Pearson Correlation | .731** | .780** | .807** | .784** | .718** | .834** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari *output* uji validitas XI adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.5 Nilai Koeffisien Korelasi (r)**

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability* (X1) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Usability* (X1)**

| No. | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----|----------|---------|------------|
| 1   | 0,731    | 0,1966  | Valid      |
| 2   | 0,780    | 0,1966  | Valid      |
| 3   | 0,807    | 0,1966  | Valid      |
| 4   | 0,784    | 0,1966  | Valid      |
| 5   | 0,718    | 0,1966  | Valid      |
| 6   | 0,834    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom *r* hitung lebih besar dari nilai pada kolom *r* tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *usability* dinyatakan valid.

**Tabel 5.7 Uji Validitas *Usability* (X2)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | IF1    | IF2    | IF3    | IF4    | IF5    | IF6    | TOTAL_X2 |
| IF1          | Pearson Correlation | 1      | .744** | .713** | .588** | .647** | .629** | .853**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF2          | Pearson Correlation | .744** | 1      | .612** | .660** | .701** | .599** | .844**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF3          | Pearson Correlation | .713** | .612** | 1      | .680** | .695** | .572** | .840**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF4          | Pearson Correlation | .588** | .660** | .680** | 1      | .769** | .671** | .852**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF5          | Pearson Correlation | .647** | .701** | .695** | .769** | 1      | .676** | .878**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF6          | Pearson Correlation | .629** | .599** | .572** | .671** | .676** | 1      | .822**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X2     | Pearson Correlation | .853** | .844** | .840** | .852** | .878** | .822** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari *output* uji validitas X2 yaitu sebagai berikut :

Nilai *r* tabel pada tabel *r* statistik (dapat dilihat pada tabel 5.2) didapat yaitu 0.1996. Pada uji validitas variabel *information quality* (X2) dapat dilihat pada

kolom korelasi yang diketahui bahwa semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,853    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,844    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,840    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,852    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,878    | 0,1966  | Valid      |
| 6  | 0,822    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom  $r$  hitung lebih besar dari nilai pada kolom  $r$  tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *information quality* dinyatakan valid.

**Tabel 5.9 Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | INQ1   | INQ2   | INQ3   | INQ4   | INQ5   | TOTAL_X3 |
| INQ1         | Pearson Correlation | 1      | .635** | .560** | .587** | .569** | .788**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ2         | Pearson Correlation | .635** | 1      | .702** | .621** | .616** | .845**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ3         | Pearson Correlation | .560** | .702** | 1      | .720** | .708** | .872**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ4         | Pearson Correlation | .587** | .621** | .720** | 1      | .721** | .865**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ5         | Pearson Correlation | .569** | .616** | .708** | .721** | 1      | .857**   |

|              |                        |        |        |        |        |        |      |
|--------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|              | Sig. (2-tailed)        | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000 |
|              | N                      | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |
| TOTAL_X<br>3 | Pearson<br>Correlation | .788** | .845** | .872** | .865** | .857** | 1    |
|              | Sig. (2-tailed)        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |      |
|              | N                      | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan *output* uji validitas X3 yaitu sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *service interaction quality* (X3) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,788    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,845    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,872    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,865    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,857    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *service interaction quality* dinyatakan valid.

**Tabel 5.11 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

|         |                     | Correlations |        |        |        |        |         |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------|
|         |                     | USF1         | USF2   | USF3   | USF4   | USF5   | TOTAL_Y |
| USF1    | Pearson Correlation | 1            | .699** | .674** | .583** | .607** | .845**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF2    | Pearson Correlation | .699**       | 1      | .697** | .579** | .656** | .848**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF3    | Pearson Correlation | .674**       | .697** | 1      | .667** | .700** | .879**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF4    | Pearson Correlation | .583**       | .579** | .667** | 1      | .710** | .834**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   |        | .000   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF5    | Pearson Correlation | .607**       | .656** | .700** | .710** | 1      | .852**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| TOTAL_Y | Pearson Correlation | .845**       | .848** | .879** | .834** | .852** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |         |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan *output* uji validitas Y yaitu sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12.

**Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,854    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,848    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,879    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,834    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,852    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom *r* hitung lebih besar dari nilai pada kolom *r* tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* dinyatakan valid.

### 5.3.2 Uji Validitas Harapan (*Importance*)

**Tabel 5.13 Uji Validitas *Usability* (X1)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | USB1   | USB2   | USB3   | USB4   | USB5   | USB6   | TOTAL_X1 |
| USB1         | Pearson Correlation | 1      | .775** | .683** | .720** | .553** | .663** | .845**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB2         | Pearson Correlation | .775** | 1      | .751** | .789** | .627** | .752** | .903**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB3         | Pearson Correlation | .683** | .751** | 1      | .851** | .612** | .684** | .885**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB4         | Pearson Correlation | .720** | .789** | .851** | 1      | .724** | .734** | .929**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB5         | Pearson Correlation | .553** | .627** | .612** | .724** | 1      | .573** | .782**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| USB6         | Pearson Correlation | .663** | .752** | .684** | .734** | .573** | 1      | .849**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

|                                                              |                        |      |      |      |      |      |      |     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| TOTAL_<br>X1                                                 | Pearson<br>Correlation | .845 | .903 | .885 | .929 | .782 | .849 | 1   |
|                                                              | Sig. (2-tailed)        | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |     |
|                                                              | N                      | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                        |      |      |      |      |      |      |     |

Penjelasan *output* uji validitas X1 yaitu sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability* (X1) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14.

**Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas *Usability* (X1)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,845    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,903    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,885    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,929    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,782    | 0,1966  | Valid      |
| 6  | 0,849    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Usability* dinyatakan valid.

**Tabel 5.15 Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | IF1    | IF2    | IF3    | IF4    | IF5    | IF6    | TOTAL_X2 |
| IF1          | Pearson Correlation | 1      | .688** | .760** | .651** | .534** | .674** | .848**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF2          | Pearson Correlation | .688** | 1      | .747** | .649** | .626** | .614** | .854**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF3          | Pearson Correlation | .760** | .747** | 1      | .649** | .558** | .595** | .850**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF4          | Pearson Correlation | .651** | .649** | .649** | 1      | .625** | .717** | .845**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF5          | Pearson Correlation | .534** | .626** | .558** | .625** | 1      | .679** | .808**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| IF6          | Pearson Correlation | .674** | .614** | .595** | .717** | .679** | 1      | .848**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X2     | Pearson Correlation | .848** | .854** | .850** | .845** | .808** | .848** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan *output* uji validitas X2 yaitu sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *information quality* (X2) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16.

**Tabel 5.16 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,848    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,854    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,850    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,845    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,808    | 0,1966  | Valid      |
| 6  | 0,848    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Information Quality* dinyatakan valid.

**Tabel 5.17 Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | INQ1   | INQ2   | INQ3   | INQ4   | INQ5   | TOTAL_X3 |
| INQ1         | Pearson Correlation | 1      | .665** | .559** | .664** | .567** | .794**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ2         | Pearson Correlation | .665** | 1      | .653** | .751** | .671** | .871**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ3         | Pearson Correlation | .559** | .653** | 1      | .742** | .688** | .850**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ4         | Pearson Correlation | .664** | .751** | .742** | 1      | .789** | .917**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| INQ5         | Pearson Correlation | .567** | .671** | .688** | .789** | 1      | .868**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X3     | Pearson Correlation | .794** | .871** | .850** | .917** | .868** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan *output* uji validitas X3 yaitu sebagai berikut :

Nilai  $r$  tabel pada tabel  $r$  statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *service interaction quality* (X3) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.18.

**Tabel 5.18 Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,794    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,871    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,850    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,917    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,865    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom  $r$  hitung lebih besar dari nilai pada kolom  $r$  tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Service Interaction Quality* dinyatakan valid.

**Tabel 5.19 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |         |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|              |                     | USF1   | USF2   | USF3   | USF4   | USF5   | TOTAL_Y |
| USF1         | Pearson Correlation | 1      | .751** | .684** | .650** | .682** | .873**  |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF2         | Pearson Correlation | .751** | 1      | .749** | .653** | .645** | .878**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000    |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF3         | Pearson Correlation | .684** | .749** | 1      | .675** | .650** | .869**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000    |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| USF4         | Pearson Correlation | .650** | .653** | .675** | 1      | .719** | .849**  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000    |

|                                                              |                     |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                                              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| USF5                                                         | Pearson Correlation | .682** | .645** | .650** | .719** | 1      | .857** |
|                                                              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|                                                              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL_Y                                                      | Pearson Correlation | .873** | .878** | .869** | .849** | .857** | 1      |
|                                                              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|                                                              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |        |        |        |        |        |

Penjelasan *output* uji validitas Y yaitu sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik yang didapat yaitu 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.20.

**Tabel 5.20 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

| No | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|----------|---------|------------|
| 1  | 0,873    | 0,1966  | Valid      |
| 2  | 0,878    | 0,1966  | Valid      |
| 3  | 0,869    | 0,1966  | Valid      |
| 4  | 0,849    | 0,1966  | Valid      |
| 5  | 0,857    | 0,1966  | Valid      |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* dinyatakan valid.

### 5.3.3 Uji Reabilitas Kinerja (*Performance*)

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode cronbach alpha.

Syarat sebuah variabel dapat dikatakan reliabel adalah jika hasil dari perhitungan masing-masing variabel menghasilkan Cronbach Alpha lebih besar daripada r tabel yaitu 0.1966 maka dapat dikatakan data yang didapat reliabel, sedangkan jika hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak reliabel. Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.21 Output Uji Reliabilitas *Usability* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.22 Output Uji Reliabilitas *Usability* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .868                   | .868                                         | 6          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,868 dengan jumlah item 6. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *usability* adalah reliable.

**Tabel 5.23 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.24 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .920                   | .922                                         | 6          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,920 dengan jumlah item 6. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *information quality* adalah reliable.

**Tabel 5.25 Output Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.26 Output Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .901                   | .900                                         | 5          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,901 dengan jumlah item 5. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *service interaction quality* adalah reliable.

**Tabel 5.27 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.28 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Summary)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .903                   | .906                                         | 5          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,903 dengan jumlah item 5. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *user satisfaction* adalah reliable. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.29 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                         | Nilai Alpha Cronbach's | Keterangan |
|----|----------------------------------|------------------------|------------|
| 1  | Usability (X1)                   | 0,868 > 0,1966         | Reliable   |
| 2  | Information Quality (X2)         | 0,920 > 0,1966         | Reliable   |
| 3  | Service Interaction Quality (X3) | 0,901 > 0,1966         | Reliable   |
| 4  | User Satisfaction (Y)            | 0,903 > 0,1966         | Reliable   |

#### 5.3.4 Uji Reabilitas Harapan (*Importance*)

**Tabel 5.30 Output Uji Reliabilitas *Usability* (Summary)**

| Case Processing Summary |                       |     |       |
|-------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                         |                       | N   | %     |
| Cases                   | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                         | Total                 | 100 | 100.0 |

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

**Tabel 5.31 Output Uji Reliabilitas *Usability* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .934                   | .933                                         | 6          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,934 dengan jumlah item 6. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *usability* adalah reliable.

**Tabel 5.32 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.33 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .916                   | .918                                         | 6          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,916 dengan

jumlah item 6. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *information quality* adalah reliable.

**Tabel 5.34 Output Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.35 Output Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (Statistic)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .912                   | .912                                         | 5          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,912 dengan jumlah item 5. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *service interaction quality* adalah reliable.

**Tabel 5.36 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Summary)**

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 100 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

**Tabel 5.37 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Summary)**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .916                   | .916                                         | 5          |

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,916 dengan jumlah item 5. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *user satisfaction* adalah reliable.

Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.38 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                         | Nilai Alpha Cronbach's | Keterangan |
|----|----------------------------------|------------------------|------------|
| 1  | Usability (X1)                   | 0,934 > 0,1966         | Reliable   |
| 2  | Information Quality (X2)         | 0,916 > 0,1966         | Reliable   |
| 3  | Service Interaction Quality (X3) | 0,912 > 0,1966         | Reliable   |
| 4  | User Satisfaction (Y)            | 0,916 > 0,1966         | Reliable   |

### 5.3.5 Uji Asumsi Klasik

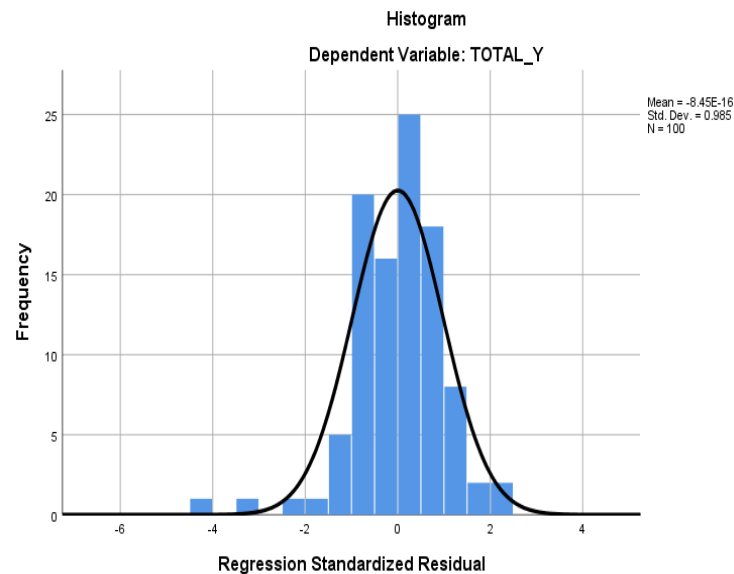
#### 5.3.5.1 Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka selanjutnya dilakukan uji Normalitas. Uji Normalitas yang digunakan dengan metode Monte Carlo dengan kriteria jika nilai monte carlo. Sig (p) >  $\alpha$ , maka sebaran data berdistribusi normal. Pengambilan keputusan pada uji normalitas dengan menggunakan SPSS jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal dan sebaliknya jika nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal. Berikut ini hasil Output Normalitas Kolmogorov Smirnov :

**Tabel 5.39 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Kinerja (*Performance*)**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                         |                         |             |                         |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
|                                                            |                         |             | Unstandardized Residual |
| N                                                          |                         |             | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                           | Mean                    |             | .0000000                |
|                                                            | Std. Deviation          |             | 1.8842288               |
| Most Extreme Differences                                   | Absolute                |             | .075                    |
|                                                            | Positive                |             | .063                    |
|                                                            | Negative                |             | -.075                   |
| Test Statistic                                             |                         |             | .075                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                                     |                         |             | .184 <sup>c</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)                                | Sig.                    |             | .650 <sup>d</sup>       |
|                                                            | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .557                    |
|                                                            |                         | Upper Bound | .743                    |
| a. Test distribution is Normal.                            |                         |             |                         |
| b. Calculated from data.                                   |                         |             |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.                     |                         |             |                         |
| d. Based on 100 sampled tables with starting seed 2000000. |                         |             |                         |

**Gambar 5.2 Normalitas Histogram Kinerja (*Performance*)**

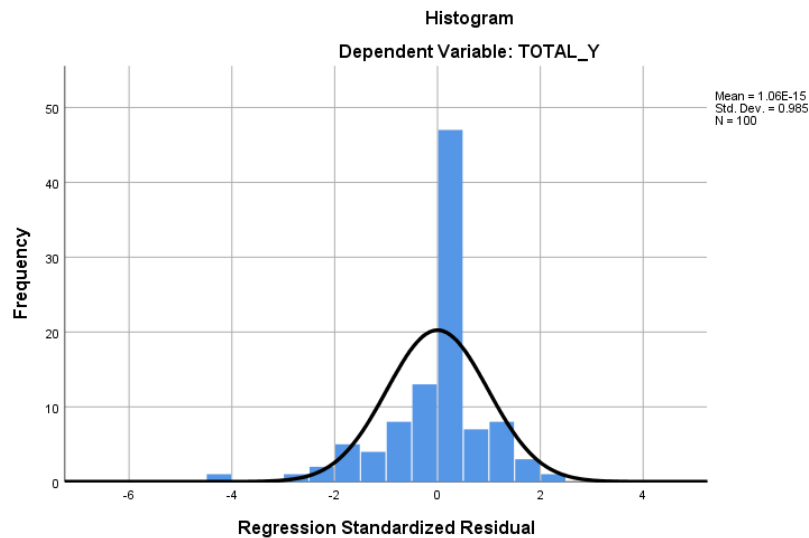


### 5.3.5.2 Uji Normalitas Harapan (*Importance*)

**Tabel 5.40 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Harapan (*Importance*)**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                           |                         |             |                         |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
|                                                              |                         |             | Unstandardized Residual |
| N                                                            |                         |             | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                             | Mean                    |             | .0000000                |
|                                                              | Std. Deviation          |             | 1.7600353               |
| Most Extreme Differences                                     | Absolute                |             | .179                    |
|                                                              | Positive                |             | .129                    |
|                                                              | Negative                |             | -.179                   |
| Test Statistic                                               |                         |             | .179                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                                       |                         |             | .000 <sup>c</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)                                  | Sig.                    |             | .010 <sup>d</sup>       |
|                                                              | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .000                    |
|                                                              |                         | Upper Bound | .030                    |
| a. Test distribution is Normal.                              |                         |             |                         |
| b. Calculated from data.                                     |                         |             |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.                       |                         |             |                         |
| d. Based on 100 sampled tables with starting seed 299883525. |                         |             |                         |

**Gambar 5.3 Normalitas Histogram Harapan (*Importance*)**



Dari tabel output kinerja dan harapan diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kinerja yaitu 0,650 dan nilai signifikansi harapan yaitu 0,010. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data pada kinerja dan harapan terdistribusi normal.

Sedangkan pada histogram mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa data yang tampak outlier, data berdistribusi normal jika kurva normal yang ada di grafik mengikuti bentuk bel (lonceng) dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### 5.3.5.3 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai tolerance dan VIF (variant inflation factor) pada model regresi. Jika tolerance lebih dari 0,10 (nilai tolerance  $> 0,10$ ) dan VIF kurang dari 10 ( VIF

$< 10$ ) maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variasi bebas yang nilai korelasi antar sesama bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.41 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 2.172                       | 1.248      |                           | 1.739 | .085 |                         |       |
|                           | TOTAL_X1   | .305                        | .098       | .338                      | 3.126 | .002 | .271                    | 3.696 |
|                           | TOTAL_X2   | .172                        | .088       | .221                      | 1.962 | .053 | .250                    | 4.002 |
|                           | TOTAL_X3   | .318                        | .099       | .334                      | 3.215 | .002 | .293                    | 3.419 |

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu :

**Tabel 5.42 Rangkuman Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)**

| Variabel | Tolerance    | VIF           | Keterangan                      |
|----------|--------------|---------------|---------------------------------|
| X1       | 0,271 > 0,10 | 3,696 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X2       | 0,250 > 0,10 | 4,002 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X3       | 0,293 > 0,10 | 3,419 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi disimpulkan bahwa

tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

#### 5.3.5.4 Uji Multikolinearitas Harapan (*Importance*)

**Tabel 5.43 Uji Multikolinearitas Harapan (*Importance*)**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 1.238                       | 1.135      |                           | 1.091 | .278 |                         |       |
|                           | TOTAL_X1   | .042                        | .077       | .053                      | .550  | .583 | .258                    | 3.869 |
|                           | TOTAL_X2   | .195                        | .095       | .225                      | 2.047 | .043 | .202                    | 4.942 |
|                           | TOTAL_X3   | .645                        | .092       | .635                      | 6.972 | .000 | .294                    | 3.398 |

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu :

**Tabel 5.44 Rangkuman Uji Multikolinearitas Harapan (*Importance*)**

| Variabel | Tolerance    | VIF           | Keterangan                      |
|----------|--------------|---------------|---------------------------------|
| X1       | 0,258 > 0,10 | 3,869 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X2       | 0,202 > 0,10 | 4,942 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X3       | 0,294 > 0,10 | 3,398 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

#### 5.3.5.5 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (*Performance*)

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode uji Glejser Test yaitu menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05.

**Tabel 5.45 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (*Performance*)**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 1.926                       | .833       |                           | 2.312 | .023 |                         |       |
|                           | TOTAL_X1   | .012                        | .065       | .036                      | .185  | .854 | .271                    | 3.696 |



Dari hasil uji heteroskedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat-syarat yaitu nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah.

**Tabel 5.48 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Glejser Test**

| Variabel | Nilai Signifikan | Keterangan                        |
|----------|------------------|-----------------------------------|
| X1       | 0,103 > 0,05     | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| X2       | 0,112 > 0,05     | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| X3       | 0,683 > 0,05     | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

### 5.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda Kinerja (*Performance*)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y).

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

**Tabel 5.49 Output Regression Variables Entered Kinerja (*Performance*)**

| Variables Entered/Removed <sup>a</sup> |                                                 |                   |        |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|--------|
| Model                                  | Variables Entered                               | Variables Removed | Method |
| 1                                      | TOTAL_X3,<br>TOTAL_X1,<br>TOTAL_X2 <sup>b</sup> | .                 | Enter  |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y         |                                                 |                   |        |
| b. All requested variables entered.    |                                                 |                   |        |

Output pada tabel 5.47 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.50 Output Regression Model Summary Kinerja (Performance)**

| Model Summary <sup>b</sup>                              |                   |          |                   |                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                       | .835 <sup>a</sup> | .697     | .687              | 1.91344                    |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2 |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: TOTAL_Y                          |                   |          |                   |                            |

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.  $R^2$  pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel bebas. Dimana semakin banyak variable bebas yang terlibat, maka nilai  $R^2$  akan semakin besar. Karena itulah digunakan  $R^2$  adjusted pada analisis regresi linear berganda dan digunakan  $R^2$  pada analisis regresi sederhana. Dari output Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$  Adjusted adalah 0.687. Jadi pengaruh variabel bebas yaitu 68,7% sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 5.51 Output ANOVA Kinerja (Performance)**

| ANOVA <sup>a</sup>                                      |            |                |    |             |        |                   |
|---------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                   |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                                                       | Regression | 807.828        | 3  | 269.276     | 73.547 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                         | Residual   | 351.482        | 96 | 3.661       |        |                   |
|                                                         | Total      | 1159.310       | 99 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y                          |            |                |    |             |        |                   |
| 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 5.52 Output Coefficients Kinerja (*Performance*)**

| Coefficients <sup>a</sup>      |            |                             |            |                           |       |      |
|--------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                          |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                                |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                              | (Constant) | 2.172                       | 1.248      |                           | 1.739 | .085 |
|                                | TOTAL_X1   | .305                        | .098       | .338                      | 3.126 | .002 |
|                                | TOTAL_X2   | .172                        | .088       | .221                      | 1.962 | .053 |
|                                | TOTAL_X3   | .318                        | .099       | .334                      | 3.215 | .002 |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y |            |                             |            |                           |       |      |

Output pada coefficients 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 lanjutnya dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah :

**Tabel 5.53 Rangkuman Regresi Linier Berganda Kinerja (*Performance*)**

| Variabel               | Koefisiensi Regresi | T Hitung | Signifikansi |
|------------------------|---------------------|----------|--------------|
| Konstanta              | 2.172               | 1.739    | 0.085        |
| Variabel               | Koefisiensi Regresi | T Hitung | Signifikansi |
| X1                     | 0.305               | 3.126    | 0.002        |
| X2                     | 0.172               | 1.962    | 0.053        |
| X3                     | 0.318               | 3.215    | 0.002        |
| Fhitung = 73.547       |                     |          |              |
| R <sup>2</sup> = 0.697 |                     |          |              |

Rangkuman diatas berisi koefisien regresi, t hitung, nilai signifikansi, f hitung, dan  $R^2$  yang nantinya akan berguna untuk melakukan uji F (secara simultan) dan uji T (secara parsial) pada bagian kinerja.

Diketahui bahwa persamaan Linear adalah sebagai berikut :

$$Y = a + USBX1 + IFX2 + INQX3.....(5.1)$$

$$Y = 2,172 + 0,305X1 + 0,172X2 + 0,318X3$$

Penjelasan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta  $a = 2,172$ , apabila usability, information quality, dan service interaction quality nilainya 0, maka tingkat kepuasan penggunaanya (user satisfaction) memiliki nilai sebesar 2,172.
- b. Nilai koefisien regresi variabel usability (USB) = 0,305, jika nilai usability ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,305 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel information quality (IF) = 0,172, jika nilai information quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,172 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel service interaction quality (INQ) = 0,318, jika nilai usability ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,318 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

### 5.3.7 Analisis Regresi Linier Berganda Harapan (*Importance*)

**Tabel 5.54 Output Regression Variables Entered Harapan (*Importance*)**

| Variables Entered/Removed <sup>a</sup> |                                                 |                   |        |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|--------|
| Model                                  | Variables Entered                               | Variables Removed | Method |
| 1                                      | TOTAL_X3,<br>TOTAL_X1,<br>TOTAL_X2 <sup>b</sup> | .                 | Enter  |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y         |                                                 |                   |        |
| b. All requested variables entered.    |                                                 |                   |        |

Output pada tabel 5.52 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.55 Output Regression Model Summary Harapan (*Importance*)**

| Model Summary <sup>b</sup>                              |                   |          |                   |                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                       | .875 <sup>a</sup> | .766     | .759              | 1.78732                    |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2 |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: TOTAL_Y                          |                   |          |                   |                            |

Dari output Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$  Adjusted adalah 0.759. Jadi pengaruh variabel bebas yaitu 75,9% sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 5.56 Output ANOVA Harapan (*Importance*)**

| ANOVA <sup>a</sup>                                      |            |                |    |             |         |                   |
|---------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model                                                   |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                                                       | Regression | 1003.485       | 3  | 334.495     | 104.709 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                         | Residual   | 306.675        | 96 | 3.195       |         |                   |
|                                                         | Total      | 1310.160       | 99 |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y                          |            |                |    |             |         |                   |
| 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 5.57 Output Coefficients Harapan (*Importance*)**

| Coefficients <sup>a</sup>      |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|--------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                          |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                                |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                              | (Constant) | 1.238                       | 1.135      |                           | 1.091 | .278 |                         |       |
|                                | TOTAL_X1   | .042                        | .077       | .053                      | .550  | .583 | .258                    | 3.869 |
|                                | TOTAL_X2   | .195                        | .095       | .225                      | 2.047 | .043 | .202                    | 4.942 |
|                                | TOTAL_X3   | .645                        | .092       | .635                      | 6.972 | .000 | .294                    | 3.398 |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |

Output pada coefficients 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 lanjutnya dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah :

**Tabel 5.58 Rangkuman Regresi Linier Berganda Harapan (*Importance*)**

| Variabel               | Koefisiensi Regresi | T Hitung | Signifikansi |
|------------------------|---------------------|----------|--------------|
| Konstanta              | 1.238               | 1.091    | .278         |
| Variabel               | Koefisiensi Regresi | T Hitung | Signifikansi |
| X1                     | 0.042               | 0.550    | 0.583        |
| X2                     | 0.195               | 2.047    | 0.043        |
| X3                     | 0.645               | 6.972    | 0.000        |
| Fhitung = 104.709      |                     |          |              |
| R <sup>2</sup> = 0.766 |                     |          |              |

Rangkuman diatas berisi koefisien regresi, t hitung, nilai signifikansi, f hitung, dan  $R^2$  yang nantinya akan berguna untuk melakukan uji F (secara simultan) dan uji T (secara parsial) pada bagian harapan.

Diketahui bahwa persamaan Linear adalah sebagai berikut :

$$Y = a + USBX1 + IFX2 + INQX3 \dots \dots \dots (5.2)$$

$$Y = 1.238 + 0,042X1 + 0,195X2 + 0,645X3$$

Penjelasan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta  $a = 1,238$ , apabila usability, information quality, dan service interaction quality nilainya 0, maka tingkat kepuasan penggunaanya (user satisfaction) memiliki nilai sebesar 1,238.
- b. Nilai koefisien regresi variabel usability (USB) = 0,042, jika nilai usability ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,042 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel information quality (IF) = 0,195, jika nilai information quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,195 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel service interaction quality (INQ) = 0,645, jika nilai usability ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) akan meningkat sebesar 0,645 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

### 5.3.8 Uji F

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

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

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

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

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) \dots\dots\dots (5.3)$$

$k$  = Jumlah variabel bebas (independent)

$n$  = Jumlah responden

**Tabel 5.59 Tabel 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 |

Diketahui bahwa responden yang telah dikumpulkan adalah sebanyak 100 responden. dan variabel bebas yang ada berjumlah 3 variabel yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*, maka :

$$F \text{ tabel} = (3 ; 100-3)$$

$$= (3 ; 97).$$

$$= 2.70$$

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 73.547 dan nilai Sig. Adalah 0.000. Karena f hitung kinerja lebih besar dari f tabel ( $73.547 > 2.70$ ) dan nilai Sig. Lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), maka hipotesis dapat diterima.

Dan juga telah diketahui dari output ANOVA bahwa nilai f hitung harapan adalah sebesar 10.709 dan nilai Sig. Adalah 0.000. Karena f hitung harapan lebih besar dari f tabel ( $10.709 > 2.70$ ) dan nilai Sig. Lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), maka hipotesis dapat diterima.

### 5.3.9 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 agar bisa diterima adalah jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel atau nilai Sig.  $< 0.05$ . Jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak dan hipotesis yang diterima. Untuk membaca tabel persentase distribusi  $t$ , kita menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n-k-1) \dots \dots \dots (5.4)$$

$k$  = Jumlah variabel bebas (independent)

$n$  = Jumlah responden

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

**Tabel 5.60 Tabel Persentase Distribusi T**

| Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Df | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 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 :

$$T \text{ tabel} = (0.05/2 ; 100-3-1)$$

$$= (0.025 ; 96).$$

$$= 1.98498$$

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 3.126 dan Sig. sebesar 0.002. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1. 98498 ( $3.126 < 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 > 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.
2. Pada variabel *Information Quality* (X2), didapatkan nilai t hitung sebesar 1.962 dan Sig. sebesar 0.053. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1. 98498 ( $1.962 > 1.98498$ ) dan Sig lebih besar dari 0.05 ( $0.053 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  yang diterima.
3. Pada variabel *Service Interaction Quality* (X3), didapatkan nilai t hitung sebesar 3.215 dan Sig. sebesar 0.002. Karena nilai t hitung lebih besar dari

1.98498 ( $3.215 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.

**Tabel 5.61 Rangkuman Hasil Uji T Kinerja (*Performance*)**

| No | Variabel                         | Hasil Uji T                                                               |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Usability (X1)                   | Variabel X1 berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y       |
| 2  | Information Quality (X2)         | Variabel X2 tidak berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y |
| 3  | Service Interaction Quality (X3) | Variabel X3 berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y       |

Dari rangkuman hasil Uji T Kinerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel bebas yaitu Information Quality tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Sedangkan 2 variabel bebas lainnya yaitu Usability 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 0.550 dan Sig. sebesar 0.583. Karena nilai t hitung lebih kecil dari 1. 98498 ( $3.126 < 1.98498$ ) dan Sig lebih besar dari 0.05 ( $0.583 > 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  diterima.
2. Pada variabel *Information Quality* (X2), didapatkan nilai t hitung sebesar 2.047 dan Sig. sebesar 0.043. Karena nilai t hitung lebih besar dari 1. 98498 ( $1.962 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.043 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.
3. Pada variabel *Service Interaction Quality* (X3), didapatkan nilai t hitung sebesar 6.972 dan Sig. sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari

1.98498 ( $6.972 > 1.98498$ ) dan Sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka hipotesis  $H_1$  diterima.

**Tabel 5.62 Rangkuman Hasil Uji T Harapan (*Importance*)**

| No | Variabel                         | Hasil Uji T                                                               |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Usability (X1)                   | Variabel X1 tidak berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y |
| 2  | Information Quality (X2)         | Variabel X2 berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y       |
| 3  | Service Interaction Quality (X3) | Variabel X3 berpengaruh secara parsial terhadap terhadap variabel Y       |

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

#### **5.3.10 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya, didapati nilai variabel Usability dan variabel Service Interaction Quality pada bagian kinerja (performance) lebih besar dibandingkan variabel Information Quality. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Usability dan variabel Service Interaction Quality memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel User Satisfaction. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Usability sebesar 3.126 dan variabel Service Interaction Quality sebesar 3.215. Nilai kedua variabel tersebut lebih besar dibandingkan nilai t hitung variabel Usability sebesar 1.962.

Sedangkan pada bagian harapan (importance) diperoleh nilai variabel Service Interaction Quality lebih besar daripada nilai variabel Usability dan Information Quality. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Service Interaction Quality memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel User Satisfaction. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Service Interaction Quality sebesar 6.972. Nilai variabel ini lebih besar dibandingkan variabel Usability dengan nilai t hitung sebesar 0.550 dan variabel Interaction Quality sebesar 2.047.

#### **5.4 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

##### **5.4.1 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 importance (harapan) dan performance (kinerja) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius.

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (5.5)$$

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%

Perhitungan tingkat kesesuaian ( $T_{ki}$ ) dan nilai rata-rata persepsi ( $X_i$ ) dan harapan ( $Y_i$ ) dapat dilihat pada Tabel 5.60 :

**Tabel 5.63 Perhitungan Uji Kesesuaian**

| No    | Kode Indikator | Performance ( $X_i$ ) | Importance ( $Y_i$ ) | Tingkat Kesesuaian ( $T_{ki}$ ) |
|-------|----------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|
| 1     | USB1           | 398                   | 409                  | 97,31%                          |
| 2     | USB2           | 409                   | 417                  | 98,08%                          |
| 3     | USB3           | 415                   | 422                  | 98,34%                          |
| 4     | USB4           | 411                   | 419                  | 98,09%                          |
| 5     | USB5           | 383                   | 422                  | 90,52%                          |
| 6     | USB6           | 407                   | 415                  | 98,07%                          |
| 7     | IF1            | 399                   | 424                  | 94,10%                          |
| 8     | IF2            | 410                   | 431                  | 95,12%                          |
| 9     | IF3            | 398                   | 420                  | 94,76%                          |
| 10    | IF4            | 406                   | 425                  | 95,52%                          |
| 11    | IF5            | 410                   | 424                  | 96,69%                          |
| 12    | IF6            | 387                   | 423                  | 91,48%                          |
| 13    | INQ1           | 380                   | 422                  | 90,04%                          |
| 14    | INQ2           | 375                   | 417                  | 89,92%                          |
| 15    | INQ3           | 399                   | 418                  | 95,45%                          |
| 16    | INQ4           | 392                   | 412                  | 95,14%                          |
| 17    | INQ5           | 390                   | 418                  | 93,30%                          |
| 18    | USF1           | 392                   | 405                  | 96,79%                          |
| 19    | USF2           | 400                   | 413                  | 96,85%                          |
| 20    | USF3           | 398                   | 407                  | 97,78%                          |
| 21    | USF4           | 397                   | 423                  | 93,85%                          |
| 22    | USF5           | 400                   | 424                  | 94,33%                          |
| Total |                | 8756                  | 9210                 | 95,07%                          |

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) memiliki level kesesuaian

yang tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (98,34%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 98,34% dicapai oleh indikator USB3 yaitu “Website Corona.jambiprov.go.id mudah di telusuri”. Adapun tingkat kesesuaian terendah dengan tingkat kesesuaian 89,92% dicapai oleh indikator INQ2 yaitu “Website Corona.jambiprov.go.id memiliki file yang aman dari virus”.

#### 5.4.2 Tingkat Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan adalah selisih antara nilai kinerja dengan nilai harapan. Menghitung kesenjangan (Gap) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (Performance) sistem dengan kualitas ideal (Importance) sistem. Nilai kesenjangan (gap) website corona.jambiprov.go.id diperoleh dari selisih skor rata-rata persepsi (X) dan rata-rata harapan (Y) setiap indikator secara rinci, perhitungan Gap dapat dilakukan dengan cara berikut :

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i) \dots\dots\dots(5.6)$$

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 :

**Tabel 5.64 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut**

| <b>No</b>    | <b>Kode Indikator</b> | <b>Rata-rata Kinerja (Xi)</b> | <b>Rata-rata Harapana (Yi)</b> | <b>GAP</b>   |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------|
| 1            | USB1                  | 3,98                          | 4,09                           | -0,11        |
| 2            | USB2                  | 4,09                          | 4,17                           | -0,08        |
| 3            | USB3                  | 4,15                          | 4,22                           | -0,07        |
| 4            | USB4                  | 4,11                          | 4,19                           | -0,08        |
| 5            | USB5                  | 3,83                          | 4,22                           | -0,39        |
| 6            | USB6                  | 4,07                          | 4,15                           | -0,08        |
| 7            | IF1                   | 3,99                          | 4,24                           | -0,25        |
| 8            | IF2                   | 4,10                          | 4,31                           | -0,21        |
| 9            | IF3                   | 3,98                          | 4,20                           | -0,22        |
| 10           | IF4                   | 4,06                          | 4,25                           | -0,19        |
| 11           | IF5                   | 4,10                          | 4,24                           | -0,14        |
| 12           | IF6                   | 3,87                          | 4,23                           | -0,36        |
| 13           | INQ1                  | 3,80                          | 4,22                           | -0,42        |
| 14           | INQ2                  | 3,75                          | 4,17                           | -0,42        |
| 15           | INQ3                  | 3,99                          | 4,18                           | -0,19        |
| 16           | INQ4                  | 3,92                          | 4,12                           | -0,2         |
| 17           | INQ5                  | 3,90                          | 4,18                           | -0,28        |
| 18           | USF1                  | 3,92                          | 4,05                           | -0,13        |
| 19           | USF2                  | 4                             | 4,13                           | -0,13        |
| 20           | USF3                  | 3,98                          | 4,07                           | -0,09        |
| 21           | USF4                  | 3,97                          | 4,23                           | -0,26        |
| 22           | USF5                  | 4                             | 4,24                           | -0,24        |
| <b>Total</b> |                       | <b>87,56</b>                  | <b>92,10</b>                   | <b>-61,1</b> |

Nilai gap secara keseluruhan bernilai -61,1 atau bernilai negative. Hal ini menunjukkan kualitas yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Adapun indikator yang memiliki kesenjangan yang terbesar didapat oleh indikator INQ1 dan INQ2 yaitu “ INQ1 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki komponen yang tidak error? “. Sedangkan “INQ2 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki file yang aman dari virus?”.

### 5.4.3 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

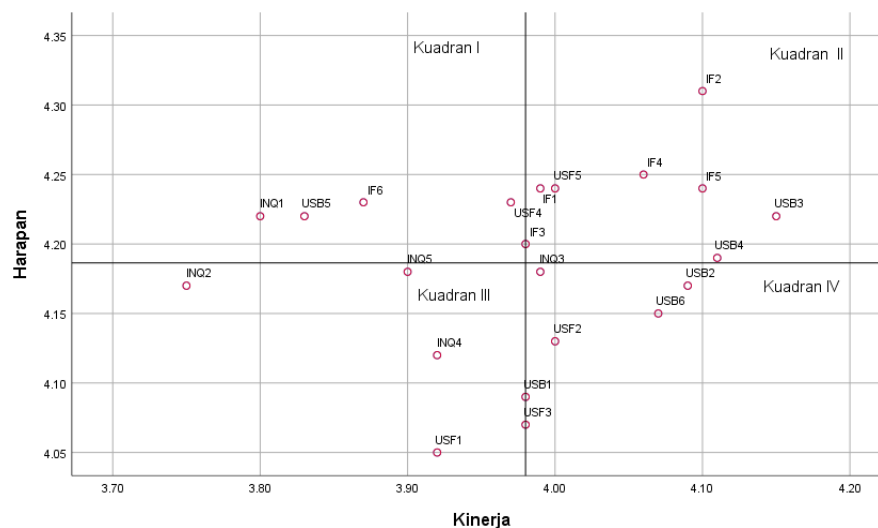
Analisis kuadran importance performance analysis (IPA) berguna untuk melihat indikator kualitas website mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam diagram kartesius IPA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

**Tabel 5.65 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan**

| No              | Kode Indikator | Performance (Xi) | Importance (Yi) |
|-----------------|----------------|------------------|-----------------|
| 1               | USB1           | 3,98             | 4,09            |
| 2               | USB2           | 4,09             | 4,17            |
| 3               | USB3           | 4,15             | 4,22            |
| 4               | USB4           | 4,11             | 4,19            |
| 5               | USB5           | 3,83             | 4,22            |
| 6               | USB6           | 4,07             | 4,15            |
| 7               | IF1            | 3,99             | 4,24            |
| 8               | IF2            | 4,10             | 4,31            |
| 9               | IF3            | 3,98             | 4,20            |
| 10              | IF4            | 4,06             | 4,25            |
| 11              | IF5            | 4,10             | 4,24            |
| 12              | IF6            | 3,87             | 4,23            |
| 13              | INQ1           | 3,80             | 4,22            |
| 14              | INQ2           | 3,75             | 4,17            |
| 15              | INQ3           | 3,99             | 4,18            |
| 16              | INQ4           | 3,92             | 4,12            |
| 17              | INQ5           | 3,90             | 4,18            |
| 18              | USF1           | 3,92             | 4,05            |
| 19              | USF2           | 4                | 4,13            |
| 20              | USF3           | 3,98             | 4,07            |
| 21              | USF4           | 3,97             | 4,23            |
| 22              | USF5           | 4                | 4,24            |
| Total           |                | 87,56            | 92,10           |
| Rata-Rata Total |                | 3,98             | 4,18            |

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 3.98 dan sumbu Y sebesar 4.18.

**Gambar 5.4 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 pengguna, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum

melaksanakannya sesuai keinginan pengguna, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a. USB5 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki tampilan yang menarik.
- b. IF6 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi detail dan terperinci.
- c. INQ1 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki komponen yang tidak error.
- d. INQ5 : Website Corona.jambiprov.go.id memudahkan berkomunikasi dengan pihak pengelola web.
- e. USF4 : Saya merasa website Corona.jambiprov.go.id dapat di akses dengan cepat.

Diharapkan pihak pengembang website corona.jambiprov.go.id dapat lebih meningkatkan penerapan dari 5 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. USB3 : Website Corona.jambiprov.go.id mudah di telusuri.
- b. USB4 : Website Corona.jambiprov.go.id mudah menemukan informasi.

- c. IF1 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi yang akurat.
- d. IF2 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi yang bisa di percaya.
- e. IF3 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi yang up to date.
- f. IF4 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi yang relevan.
- g. IF5 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi yang jelas.
- h. USF5 : Website Corona.jambiprov.go.id menyediakan layanan yang baik.

Diharapkan pihak pengembang website corona.jambiprov.go.id dapat mempertahankan kinerja dari semua indikator yang berada pada kuadran ini.

3. Kuadran III (*Low Priority*) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:
  - a. INQ2 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki file yang aman dari virus.
  - b. INQ4 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki sarana untuk komunikasi.

- c. USF1 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan rasa suka akan website.

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 pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- a. USB1 : Website Corona.jambiprov.go.id mudah di pelajari.
- b. USB2 : Website Corona.jambiprov.go.id mudah di mengerti.
- c. USB6 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan informasi sesuai kebutuhan.
- d. INQ3 : Website Corona.jambiprov.go.id memiliki tampilan web yang menarik.
- e. USF2 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan rasa suka akan layanan website.
- f. USF3 : Website Corona.jambiprov.go.id memberikan rasa senang berinteraksi.

## 5.5 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

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 Usability dan Service Interaction Quality yang berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Pada harapan, variabel Information Quality dan Service Interaction Quality yang berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dari hasil uji F dan uji T ini, maka dapat kita simpulkan bahwa pada kinerja variabel Usability dan Interaction Quality perlu lebih ditingkatkan dan dipertahankan pengembangannya untuk kemajuan website. Hal ini didukung dengan hasil analisis kuadran IPA yang menyatakan bahwa indikator USB5, IF6, INQ1, INQ5 DAN USF4 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 USB3, USB4, IF1, IF2, IF3, IF4, IF5, INQ3 dan USF5 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 dan Service Interaction Quality mempengaruhi variabel terikat. Jika harapan pengguna pada variabel Information Quality tinggi, maka harapan pengguna pada variabel terikat yaitu User Satisfaction akan ikut naik secara signifikan, begitu juga sebaliknya. Jika harapan pengguna pada variabel

Service Interaction Quality tinggi, maka harapan pengguna pada variabel terikat yaitu User Satisfaction akan ikut meningkat secara signifikan, begitupun sebaliknya. Nilai harapan pengguna saat ini sudah memiliki level kesesuaian dengan kinerja yang tinggi (95,07%), walau begitu masih ada ruang untuk peningkatan yang lebih baik lagi.