

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 TAHAPAN ANALISIS

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Usability Quality (X1), Information Quality (X2), Interaction Quality (X3), kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari pada hasil r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil dari pada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.4

Tabel 5.4 Uji Validasi Usability (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.540 ^{**}	.553 ^{**}	.595 ^{**}	.092	.282	.160	.296	.628 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.601	.101	.360	.085	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.540 ^{**}	1	.501 ^{**}	.494 ^{**}	.175	.428 ^{**}	.433 ^{**}	.706 ^{**}	.790 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.003	.314	.010	.009	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.553 ^{**}	.501 ^{**}	1	.748 ^{**}	.286	.556 ^{**}	.299	.279	.761 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.096	.001	.081	.105	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.595 ^{**}	.494 ^{**}	.748 ^{**}	1	.086	.442 ^{**}	.236	.283	.701 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.624	.008	.173	.100	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.5	Pearson Correlation	.092	.175	.286	.086	1	.549 ^{**}	.371 ^{**}	.285	.519 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.601	.314	.096	.624		.001	.028	.097	.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.6	Pearson Correlation	.282	.428 ^{**}	.556 ^{**}	.442 ^{**}	.549 ^{**}	1	.574 ^{**}	.362 ^{**}	.758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.101	.010	.001	.008	.001		.000	.033	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.7	Pearson Correlation	.160	.433 ^{**}	.299	.236	.371 ^{**}	.574 ^{**}	1	.510 ^{**}	.656 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.360	.009	.081	.173	.028	.000		.002	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.8	Pearson Correlation	.296	.706 ^{**}	.279	.283	.285	.362 ^{**}	.510 ^{**}	1	.684 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.085	.000	.105	.100	.097	.033	.002		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Total_X1	Pearson Correlation	.628 ^{**}	.790 ^{**}	.761 ^{**}	.701 ^{**}	.519 ^{**}	.758 ^{**}	.656 ^{**}	.684 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validasi X1 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,325. Pada uji validasi yang dilakukan pada variabel *Usability Quality* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.6 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.5 Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r)

Df	Taraf Signifikan		Df	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%
1	0,997	1,000	24	0,388	0,496
2	0,950	0,990	25	0,381	0,487
3	0,878	0,959	26	0,374	0,478
4	0,811	0,917	27	0,367	0,470
5	0,754	0,874	28	0,361	0,463
6	0,707	0,834	29	0,355	0,456
7	0,666	0,798	30	0,325	0,449
8	0,632	0,765	35	0,325	0,418
9	0,602	0,735	40	0,304	0,393
10	0,576	0,708	45	0,325	0,372
11	0,553	0,684	50	0,273	0,354
12	0,532	0,66	60	0,250	0,325
13	0,514	0,641	70	0,232	0,302
14	0,497	0,623	80	0,217	0,283
15	0,482	0,606	90	0,205	0,267

Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,325. Pada uji validasi yang dilakukan pada variabel *Usability Quality* (X1) yang dapat dilihat pada

kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.5 rangkuman uji validitas.

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,628	0,325	Valid
2	0,790	0,325	Valid
3	0,761	0,325	Valid
4	0,701	0,325	Valid
5	0,519	0,325	Valid
6	0,758	0,325	Valid
7	0,656	0,325	Valid
8	0,684	0,325	Valid

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Usability* (X1)

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,628. Lihat juga korelasi X1.2, X1.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada *Usability* dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 5.6 item pertanyaan yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah X1.2 (“Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan Website SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,790, sedangkan item yang memiliki nilai validitas paling rendah adalah X1.5 (“Website SAMSAT Jambi memiliki tampilan yang menarik”) dengan r hitung sebesar 0,519.

Tabel 5.7 Uji Validasi *Information Quality* (X2)

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,608 ^{**}	,459 ^{**}	,390 [*]	,494 [*]	,598 ^{**}	,741 ^{**}	,809 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,020	,003	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.2	Pearson Correlation	,608 ^{**}	1	,316	,314	,526 ^{**}	,523 ^{**}	,671 ^{**}	,740 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,064	,067	,001	,001	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.3	Pearson Correlation	,459 ^{**}	,316	1	,008	,676 ^{**}	,751 ^{**}	,606 ^{**}	,760 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,006	,064		,962	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.4	Pearson Correlation	,390 [*]	,314	,008	1	,301	,120	,215	,414 [*]
	Sig. (2-tailed)	,020	,067	,962		,079	,494	,216	,013
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.5	Pearson Correlation	,494 [*]	,526 ^{**}	,676 ^{**}	,301	1	,704 ^{**}	,520 ^{**}	,821 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,079		,000	,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.6	Pearson Correlation	,598 ^{**}	,523 ^{**}	,751 ^{**}	,120	,704 ^{**}	1	,601 ^{**}	,848 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,494	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.7	Pearson Correlation	,741 ^{**}	,671 ^{**}	,606 ^{**}	,215	,520 ^{**}	,601 ^{**}	1	,823 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,216	,001	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Total_X2	Pearson Correlation	,809 ^{**}	,740 ^{**}	,760 ^{**}	,414 [*]	,821 ^{**}	,848 ^{**}	,823 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,013	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validasi X2 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,325. Pada uji validasi yang dilakukan pada variabel *Information Quality* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.8 rangkuman uji validitas.

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

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,809	0,325	Valid
2	0,740	0,325	Valid
3	0,760	0,325	Valid
4	0,414	0,325	Valid
5	0,821	0,325	Valid
6	0,848	0,325	Valid
7	0,823	0,325	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X2.1 menunjukkan skor 0,809. Lihat juga korelasi X2.2, X2.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada *Information Quality* dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 5.8 item pertanyaan yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah X2.6 (“Website SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat secara detail”) dengan r hitung sebesar 0,848, sedangkan item yang memiliki nilai validitas paling rendah adalah X2.4 (“Website SAMSAT Jambi memberikan informasi yang berkaitan dengan Website SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,414.

Tabel 5.9 Uji validitas *Interaction Quality* (X3)

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,565 ⁻	,664 ⁻	,174	,709 ⁻	,550 ⁻	,556 ⁻	,798 ⁻
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,317	,000	,001	,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.2	Pearson Correlation	,565 ⁻	1	,722 ⁻	,477 ⁻	,446 ⁻	,665 ⁻	,361 ⁻	,804 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,007	,000	,033	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.3	Pearson Correlation	,664 ⁻	,722 ⁻	1	,257	,600 ⁻	,610 ⁻	,511 ⁻	,826 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,136	,000	,000	,002	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.4	Pearson Correlation	,174	,477 ⁻	,257	1	,274	,483 ⁻	,222	,540 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,317	,004	,136		,112	,003	,199	,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.5	Pearson Correlation	,709 ⁻	,446 ⁻	,600 ⁻	,274	1	,517 ⁻	,490 ⁻	,761 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,112		,001	,003	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.6	Pearson Correlation	,550 ⁻	,665 ⁻	,610 ⁻	,483 ⁻	,517 ⁻	1	,626 ⁻	,850 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,003	,001		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.7	Pearson Correlation	,556 ⁻	,361 ⁻	,511 ⁻	,222	,490 ⁻	,626 ⁻	1	,707 ⁻
	Sig. (2-tailed)	,001	,033	,002	,199	,003	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Total_X3	Pearson Correlation	,798 ⁻	,804 ⁻	,826 ⁻	,540 ⁻	,761 ⁻	,850 ⁻	,707 ⁻	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Penjelasan dari output uji validasi X3 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,325. Pada uji validasi yang dilakukan pada variabel *Interaction Quality* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.10 rangkuman uji validitas.

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

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,798	0,325	Valid
2	0,804	0,325	Valid
3	0,826	0,325	Valid
4	0,540	0,325	Valid
5	0,761	0,325	Valid
6	0,850	0,325	Valid
7	0,707	0,325	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X3.1 menunjukkan skor 0,798. Lihat juga korelasi X3.2, X3.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada *Interaction Quality* dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 5.10 item pertanyaan yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah X3.6 (“Website SAMSAT Jambi memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak Website SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,850, sedangkan item yang memiliki nilai validitas paling rendah adalah X3.4 (“Website SAMSAT Jambi memberikan kesan menarik minat dan perhatian”) dengan r hitung sebesar 0,540.

Tabel 5.11 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	,659 ^{**}	,362 [*]	,783 [*]
	Sig. (2-tailed)		,000	,033	,000
	N	35	35	35	35
Y2	Pearson Correlation	,659 ^{**}	1	,557 ^{**}	,897 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
	N	35	35	35	35
Y3	Pearson Correlation	,362 [*]	,557 ^{**}	1	,799 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,033	,001		,000
	N	35	35	35	35
Total Y	Pearson Correlation	,783 [*]	,897 ^{**}	,799 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan dari output uji validasi Y menggunakan SPSS adalah Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,325. Pada uji validasi yang dilakukan pada variabel kepuasan pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman uji validitas.

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

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,783	0,325	Valid
2	0,897	0,325	Valid
3	0,799	0,325	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa Y menunjukkan skor 0,783. Lihat juga korelasi Y2 dan Y3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada user satisfaction atau kepuasan pengguna dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 5.12 item pertanyaan yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah Y.2 (“Saya bersedia merekomendasikan Website SAMSAT Jambi ini kepada orang lain”) dengan r hitung sebesar 0,897, sedangkan item yang memiliki nilai validitas paling rendah adalah Y.1 (“Saya merasa berminat untuk berkunjung kembali ke Website SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,783.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliable maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat di percaya. Uji Reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable atau konsisten, atau sebaliknya. Penilaiannya adalah jika nilai alpha < 0,325 artinya reliabilitas mencukupi. Berikut ini hasil dari perhitung uji reliabilitas menggunakan SPSS

Tabel 5.13 Output Uji Reliabilitas *Usability Quality (Statistic)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	8

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas X1 adalah Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's alpha sebesar 0,839* dengan jumlah item 8 karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Usability Quality* adalah reliable.

Tabel 5.14 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	7

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas X2 adalah Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's alpha sebesar 0,869* dengan jumlah item 7, karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Information Quality* adalah reliable.

Tabel 5.15 Output Uji Reliabilitas *Interaction Quality* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,877	7

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas X3 adalah Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's alpha sebesar 0,877* dengan jumlah item 7, karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Interaction Quality* adalah reliable.

Tabel 5.16 Output Uji Reliabilitas User Satisfaction (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	3

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas Y adalah Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's alpha sebesar 0,764* dengan jumlah item 3, karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,325 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kepuasan pengguna adalah reliable. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.17

Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Usability Quality (X1)	0,839 > 0,325	reliable
2	Information Quality (X2)	0,869 > 0,325	reliable
3	Interaction Quality (X3)	0,877 > 0,325	reliable
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,764 > 0,325	reliable

Berdasarkan tabel 5.17 instrumen yang memiliki nilai reliabilitas paling tinggi adalah X.3 dengan r hitung sebesar 0,877, sedangkan instrumen yang memiliki nilai reliabilitas paling rendah adalah Y dengan r hitung sebesar 0,764.

5.1.3 Uji Normalisasi

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov adalah pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang

sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data tersebut tidak normal, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka data tersebut terdistribusi secara normal.

Tabel 5.18 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,83440118
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,042
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,185 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan data pada tabel 5.18 terlihat bahwa Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,185 atau lebih besar dari 0,05 sehingga data dinyatakan terdistribusi secara normal.

5.1.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Variant Inflation Factor*) pada model regresi, standar nilai *VIF* agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai *VIF* 10. Jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan *VIF* kurang dari

10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orgonal yaitu variabel bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.19

Tabel 5.19 Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-,045	1,231		-,036	,971		
	Usability	,072	,053	,164	1,345	,188	,513	1,949
	Information Quality	,130	,061	,293	2,142	,040	,406	2,465
	Interaction Quality	,214	,055	,514	3,902	,000	,437	2,288

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat sebagai berikut:

Tabel 5.20 Rangkuman uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,513 > 0,10	1,949 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,406 > 0,10	2,465 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,437 > 0,10	2,288 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance dan VIF nya dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas

5.1.5 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Pengujian ini 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 itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memiliki taraf 0,05. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.21

Tabel 5.21 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,180	,782		-,231	,819
	Usability	-,002	,034	-,014	-,056	,956
	Information Quality	,008	,038	,056	,204	,839
	Interaction Quality	,027	,035	,202	,765	,450

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji Heteroskedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat sebagai berikut :

Tabel 5.22 Rangkuman Uji Heterosdastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,956 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,839 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,450 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

5.1.6 Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikansi atau tidak.

1. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel bebas kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) dengan variabel terikat kepuasan pengguna (Y) adalah linear.
2. Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara variabel bebas kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) dengan variabel terikat kepuasan pengguna (Y) adalah tidak linear.

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.28

1. Variabel kepuasan pengguna * Variabel Usability

Tabel 5.23 Uji Linearitas Y * X1

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Usability	Between Groups	(Combined)	65,948	14	4,711	1,922	,089
		Linearity	53,430	1	53,430	21,798	,000
		Deviation from Linearity	12,517	13	,963	,393	,956
	Within Groups		49,024	20	2,451		
	Total		114,971	34			

Pada Tabel 5.23 diatas dapat diketahui signifikansi pada linearity sebesar 0,446. dikarenakan signifikansi lebih besar dari 0,05 jadi hubungan antar variabel kepuasan pengguna dan Usability Quality dinyatakan linear

3. Variabel kepuasan pengguna * Variabel Information

Tabel 5.24 Uji Linearitas Y * X2

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Information Quality	Between Groups	(Combined)	86,721	13	6,671	4,959	,001
		Linearity	68,767	1	68,767	51,119	,000
		Deviation from Linearity	17,955	12	1,496	1,112	,400
	Within Groups		28,250	21	1,345		
	Total		114,971	34			

Pada Tabel 5.24 diatas dapat diketahui signifikasi pada linearity sebesar 0,400. dikarenakan signifikasi lebih besar dari 0,05 jadi hubungan antar variabel kepuasan pengguna dan Information Quality dinyatakan linear.

4. Variabel kepuasan pengguna *Interaction

Tabel 5.25 Uji Linearitas Y * X3

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Interaction Quality	Between Groups	(Combined)	90,293	12	7,524	6,708	,000
		Linearity	79,042	1	79,042	70,463	,000
		Deviation from Linearity	11,251	11	1,023	,912	,546
	Within Groups		24,679	22	1,122		
	Total		114,971	34			

Pada Tabel 5.25 diatas dapat diketahui signifikasi pada linearity sebesar 0,546. dikarenakan signifikasi lebih besar dari 0,05 jadi hubungan antarvariabel kepuasan pengguna dan Interaction Quality dinyatakan linear. Untuk lebih jelas dapat dilihat di tabel 5.26 rangkuman hasil dari semua uji X dan Y.

Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan nilai sig	Keterangan
Y * X1	0,956 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X2	0,400 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X3	0,546 > 0,05	Linear secara signifikan

5.2 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Regresi dilain pihak menjelaskan pengaruh satu variabel atau lebih disebut variabel independen terhadap variabel lain disebut variabel dependen. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.27 Output Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality, Usability, Information Quality ^b		Enter
a. Dependent Variable: User Satisfaction			
b. All requested variables entered.			

Output pada tabel 5.27 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.28 Output Regression Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,637	,619	,84734
a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality				

Output pada tabel 5.28 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Tabel 5.29 Output Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,514	3	17,838	24,844	,000 ^b
	Residual	68,926	96	,718		
	Total	122,440	99			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality						

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 5.30 Output Regression Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,606	1,135		2,295	,024
	Usability	,091	,037	,215	,683	,015
	Information Quality	,027	,039	,064	2,479	,497
	Interaction Quality	,202	,037	,504	5,403	,000
a. Dependent Variable: User Satisfaction						

Output pada tabel 5.30 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.

Tabel 5.31 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefesien Regresi	t Hitung	Signifikansi
Constanta	2.606	.2.295	.024
X1	.091	.683	.015
X2	.027	2.479	.497
X3	.202	5.403	.000
F Hitung : 24.844 R2: .761			

5.3 PROSEDUR ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X1 = *Usability Quality*, X2 = *Information Quality*, X3 = *Interaction Quality*

e = *Error*

$$Y = 2.606 + 0.091X_1 + 0.027X_2 + 0.202X_3 + e$$

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.32 Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,606	1,135
x1	,091	,037
x2	,027	,039
x3	,202	,037

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2,606. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,606. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality bernilai 0 (nol), maka tingkat User Satisfaction bernilai sebesar 2,606%.
2. Nilai koefisien regresi variabel Usability Quality (b_1) = 0,091. Artinya jika nilai Usability Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0,091 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Information Quality (b_2) = 0.027. Artinya jika nilai Information Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0.027 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Interaction Quality (b_3) = 0.202. Artinya jika nilai Interaction Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0.202 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

5. Analisis Koefisien Determinasi.

Analisis R² (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output Model Summary dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) adalah 0,619. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 61,9% sedangkan sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (ujit)

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

Tabel 5.33 Titik 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
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460

100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,606	1,135		2,295	,024
	Usability	,091	,037	,215	,683	,015
	Information Quality	,027	,039	,064	2,479	,497
	Interaction Quality	,202	,037	,504	5,403	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Tabel 5.34 Uji T

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian UsabilityQuality

a. Menentukan tarafsignifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0.683. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.984

c. Pengambilan keputusan

T hitung > tabel atau -thitung < t tabel jadi H1 diterima

T hitung <= tabel atau -thitung >= t tabel jadi H1 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0.683) < t tabel (1.984) jadi H1 ditolak, kesimpulannya yaitu Usability Quality tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction.

2. Pengujian Information Quality

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 2.479 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.984

c. Pengambilan keputusan

T hitung > tabel atau -thitung < t tabel jadi H2 diterima

T hitung \leq tabel atau -thitung \geq t tabel jadi H2 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (2.479) > t tabel (1.984) jadi H2 diterima, kesimpulannya yaitu Information Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction.

3. Pengujian Interaction Quality

a. Menentukan tarafsngifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 4.178. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.984

c. Pengambilan keputusan

$T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < t_{tabel}$ jadi H_3 diterima

$T_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq t_{tabel}$ jadi H_3 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t_{hitung} (5.403) $>$ t_{tabel} (1.984) jadi H_3 diterima, kesimpulannya yaitu Interaction Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction.

5.3.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a. Menentukan hipotesis

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

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

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c. Menentukan F hitung dan Ftabel

F hitung adalah 24.844, F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$, dan $df_2 = n-k$ atau $100-3 = 97$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2,70

Tabel 5.35 Titik Presentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05										
df (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92

d. Pengambilan keputusan

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

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

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (24.844) > F_{tabel} (2,70)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction.

5.3.3 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t) menunjukkan bahwa:

X1 : *Usability* Berdasarkan data yang diolah sikap penggunaan memberikan hasil t hitung sebesar $0.683 < 1.984$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Usability* berpengaruh negatif terhadap User Satisfaction.

X2 : *Information Quality* Berdasarkan data yang diolah kontrol perilaku persepsian memberikan hasil t hitung sebesar sebesar $2.479 > 1.984$.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

X3 : *Interaction Quality* Berdasarkan data yang diolah variabel kegunaan memberikan hasil t hitung sebesar $5.403 > 1.984$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

X4 : Sedangkan hasil uji regresi secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

5.3.4 Rekomendasi

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *Interaction Quality* lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dan variabel *Information Quality*, dengan begitu *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Interaction Quality* sebesar 5,403 dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 0,683 dan variabel *Information Quality* sebesar 2,479.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, variabel *Interaction Quality* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SAMSAT Jambi, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu 1).Website memiliki reputasi yang baik, 2).Keamanan saat mengupload dan download, 3).Keamanan saat input data pribadi, 4).Kesan yang menarik minat dan perhatian, 5).Website memberikan rasa komunitas, 6).Kemudahan komunikasi, 7).Keyakinan terhadap informasi yang diberikan.

Peneliti menyarankan kepada pihak pengelola Website SAMSAT Jambi untuk meningkatkan kualitas *Inteaction Quality*. salah satu cara untuk meningkatkan *Interaction Quality* yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pengguna Website SAMSAT Jambi agar masyarakat Provinsi jambi dapat memberikan kesan positif bagi pengguna Website Website SAMSAT Jambi. Dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan minat masyarakat unntuk menggunakan Website SAMSAT Jambi sebagai sarana memperoleh informasi.