

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 TAHAPAN ANALISIS

5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Kinerja (*Performance*)

Uji vaaliditas dilakukan untuk menguji masing-masing variable yaitu *Usability Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Interaction Quality (X3)*, *User Satisfaction (Y)* dengan menggunakan SPSS 26. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variable menghasilkan r hasil lebih besar dari pada hasil r tabel maka dapat dikatakan data yang didapatkan valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil dari pada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 5.1 Uji Validitas Usability (X1) pada Kinerja

		Correlations				
		USB1_Kinerj a	USB2_Kinerj a	USB3_Kinerj a	USB4_Kinerj a	X1_Kinerja
USB1_Kinerja	Pearson Correlation	1	-,052	,084	,329**	,395**
	Sig. (2-tailed)		,610	,408	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
USB2_Kinerja	Pearson Correlation	-,052	1	,202*	,148	,734**
	Sig. (2-tailed)	,610		,043	,141	,000
	N	100	100	100	100	100
USB3_Kinerja	Pearson Correlation	,084	,202*	1	,254*	,600**
	Sig. (2-tailed)	,408	,043		,011	,000
	N	100	100	100	100	100
USB4_Kinerja	Pearson Correlation	,329**	,148	,254*	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,001	,141	,011		,000
	N	100	100	100	100	100
X1_Kinerja	Pearson Correlation	,395**	,734**	,600**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Tabel 5.2 Uji Validitas Information Quality (X2) pada Kinerja

		Correlations				
		IFQ1_Kinerja	IFQ2_Kinerja	IFQ3_Kinerja	IFQ4_Kinerja	X2_Kinerja
IFQ1_Kinerja	Pearson Correlation	1	,231*	,289**	,253*	,683**
	Sig. (2-tailed)		,021	,004	,011	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ2_Kinerja	Pearson Correlation	,231*	1	,420**	,363**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,021		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ3_Kinerja	Pearson Correlation	,289**	,420**	1	,173	,699**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,086	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ4_Kinerja	Pearson Correlation	,253*	,363**	,173	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,086		,000
	N	100	100	100	100	100
X2_Kinerja	Pearson Correlation	,683**	,721**	,699**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Tabel 5.3 Uji Validitas Interaction Quality (X3) pada Kinerja

		Correlations				
		INQ1_Kinerja	INQ2_Kinerja	INQ3_Kinerja	INQ4_Kinerja	X3_Kinerja
INQ1_Kinerja	Pearson Correlation	1	,629**	,590**	,490**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ2_Kinerja	Pearson Correlation	,629**	1	,630**	,716**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ3_Kinerja	Pearson Correlation	,590**	,630**	1	,618**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ4_Kinerja	Pearson Correlation	,490**	,716**	,618**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X3_Kinerja	Pearson Correlation	,796**	,887**	,847**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Tabel 5.4 Uji Validitas User Satisfaction (Y) pada Kinerja

		Correlations				
		USF1_Kinerja	USF2_Kinerja	USF3_Kinerja	USF4_Kinerja	Y_Kinerja
USF1_Kinerja	Pearson Correlation	1	,168	,317**	,340**	,637**
	Sig. (2-tailed)		,095	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
USF2_Kinerja	Pearson Correlation	,168	1	,382**	,399**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,095		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
USF3_Kinerja	Pearson Correlation	,317**	,382**	1	,380**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
USF4_Kinerja	Pearson Correlation	,340**	,399**	,380**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Y_Kinerja	Pearson Correlation	,637**	,694**	,732**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output validitas menggunakan SPSS adalah nilai r dari tabel r statistic didapatkan sebesar N= 100, r tabel= 0,195. Pada uji validasi yang dilakukan pada setiap variabel 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)

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,308
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,178	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,136	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,086	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Nilai r dari tabel r statistic didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3), *User Satisfaction* (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 5.6 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

No	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	0,395	0,195	Valid

2	0,734	0,195	Valid
3	0,600	0,195	Valid
4	0,619	0,195	Valid
5	0,683	0,195	Valid
6	0,721	0,195	Valid
7	0,699	0,195	Valid
8	0,623	0,195	Valid
9	0,796	0,195	Valid
10	0,887	0,195	Valid
11	0,847	0,195	Valid
12	0,837	0,195	Valid
13	0,637	0,195	Valid
14	0,694	0,195	Valid
15	0,732	0,195	Valid
16	0,759	0,195	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari responden terhadap kinerja mempunyai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0.195), sehingga dapat dinyatakan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji 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.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan realible atau konsisten, atau sebaliknya. Penilaiannya adalah jika nilai alpha $> 0,195$ artinya reabilitas mencukupi. Berikut ini hasil dari perhitung uji reabilitas menggunakan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,374	4

Gambar 5.1 Uji Reliabilitas *Usability* Kinerja

Berdasarkan gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,374. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,613	4

Gambar 5.2 Uji Reliabilitas *Information Quality* Kinerja

Berdasarkan gambar 5.2 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,613. Kuesioner ini memiliki

nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	4

Gambar 5.3 Uji Reliabilitas *Interaction Quality* Kinerja

Berdasarkan gambar 5.3 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,863. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,665	4

Gambar 5.4 Uji Reliabilitas *User Satisfaction* Kinerja

Berdasarkan gambar 5.4 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,665. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,195$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Usability Quality (X1)	0,374 $>$ 0,195	realible
2	Information Quality (X2)	0,613 $>$ 0,195	realible
3	Interaction Quality (X3)	0,863 $>$ 0,195	realible
4	User Satisfication (Y)	0,665 $>$ 0,195	realible

5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas pada Harapan (*Importance*)

Pada penelitian ini, taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05, nilai N = 100 dengan nilai R tabel 0,195 yang dapat dilihat pada tabel 5.5. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas harapan berikut ini :

Table 5.8 Uji Validitas *Usability* (X1) pada harapan

		Correlations				
		USB1_Harapan	USB2_Harapan	USB3_Harapan	USB4_Harapan	X1_H
USB1_Harapan	Pearson Correlation	1	,301**	,262**	,251*	,626**
	Sig. (2-tailed)		,002	,008	,012	,000
	N	100	100	100	100	100
USB2_Harapan	Pearson Correlation	,301**	1	,686**	,300**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
USB3_Harapan	Pearson Correlation	,262**	,686**	1	,181	,787**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,072	,000
	N	100	100	100	100	100
USB4_Harapan	Pearson Correlation	,251*	,300**	,181	1	,566**
	Sig. (2-tailed)	,012	,002	,072		,000
	N	100	100	100	100	100
X1_H	Pearson Correlation	,626**	,836**	,787**	,566**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Tabel 5.9 uji validitas *Information Quality* (X2) pada harapan

		Correlations				
		IFQ1_Harapan	IFQ2_Harapan	IFQ3_Harapan	IFQ4_Harapan	X2_H
IFQ1_Harapan	Pearson Correlation	1	,488**	,332**	,298**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ2_Harapan	Pearson Correlation	,488**	1	,350**	,254*	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,011	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ3_Harapan	Pearson Correlation	,332**	,350**	1	,289**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,004	,000
	N	100	100	100	100	100
IFQ4_Harapan	Pearson Correlation	,298**	,254*	,289**	1	,634**
	Sig. (2-tailed)	,003	,011	,004		,000
	N	100	100	100	100	100
X2_H	Pearson Correlation	,751**	,753**	,693**	,634**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Tabel 5.10 uji validitas *Interaction Quality (X3)* pada harapan

		Correlations				
		INQ1_Harapan	INQ2_Harapan	INQ3_Harapan	INQ4_Harapan	X3_H
INQ1_Harapan	Pearson Correlation	1	,483**	,516**	,517**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ2_Harapan	Pearson Correlation	,483**	1	,338**	,300**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ3_Harapan	Pearson Correlation	,516**	,338**	1	,467**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
INQ4_Harapan	Pearson Correlation	,517**	,300**	,467**	1	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X3_H	Pearson Correlation	,826**	,693**	,754**	,767**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Tabel 5.11 uji validitas *User Satisfaction (Y)* pada harapan

		Correlations				
		USF1_Harapan	USF2_Harapan	USF3_Harapan	USF4_Harapan	Y_H
USF1_Harapan	Pearson Correlation	1	,168	,317**	,140	,579**
	Sig. (2-tailed)		,095	,001	,166	,000
	N	100	100	100	100	100
USF2_Harapan	Pearson Correlation	,168	1	,382**	,295**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,095		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
USF3_Harapan	Pearson Correlation	,317**	,382**	1	,302**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100	100
USF4_Harapan	Pearson Correlation	,140	,295**	,302**	1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,166	,003	,002		,000
	N	100	100	100	100	100
Y_H	Pearson Correlation	,579**	,682**	,730**	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman uji validitas harapan:

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Harapan (*Importance*)

No	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	0,626	0,195	Valid
2	0,836	0,195	Valid
3	0,787	0,195	Valid
4	0,566	0,195	Valid
5	0,751	0,195	Valid
6	0,753	0,195	Valid
7	0,693	0,195	Valid
8	0,634	0,195	Valid
9	0,826	0,195	Valid
10	0,693	0,195	Valid
11	0,754	0,195	Valid
12	0,767	0,195	Valid
13	0,579	0,195	Valid

14	0,682	0,195	Valid
15	0,730	0,195	Valid
16	0,689	0,195	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari responden terhadap kinerja mempunyai R hitung > R tabel (0.195), sehingga dapat dinyatakan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan realible atau konsisten, atau sebaliknya. Penilaiannya adalah jika nilai alpha > 0,195 artinya reabilitas mencukupi. Berikut ini hasil dari perhitung uji reabilitas menggunakan SPSS.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	4

Gambar 5.5 Uji Reliabilitas *Usability* Harapan

Berdasarkan gambar 5.5 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,674. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,670	4

Gambar 5.6 Uji Reliabilitas *Information Quality* Harapan

Berdasarkan gambar 5.6 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,670. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	4

Gambar 5.7 Uji Reliabilitas *Interaction Quality Harapan*

Berdasarkan gambar 5.7 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,755. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,195 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,588	4

Gambar 5.8 Uji Reliabilitas *User Satisfaction* Harapan

Berdasarkan gambar 5.8 dapat disimpulkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner kinerja didapatkan sebesar 0,588. Kuesioner ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,195$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau reliabel.

Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel 5.13

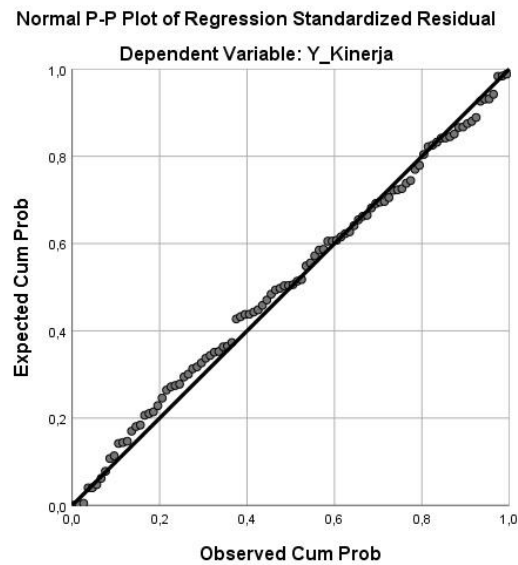
Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Usability Quality (X1)	0,674 $> 0,195$	realible
2	Information Quality (X2)	0,670 $> 0,195$	realible
3	Interaction Quality (X3)	0,755 $> 0,195$	realible
4	User Satisfication (Y)	0,588 $> 0,195$	realible

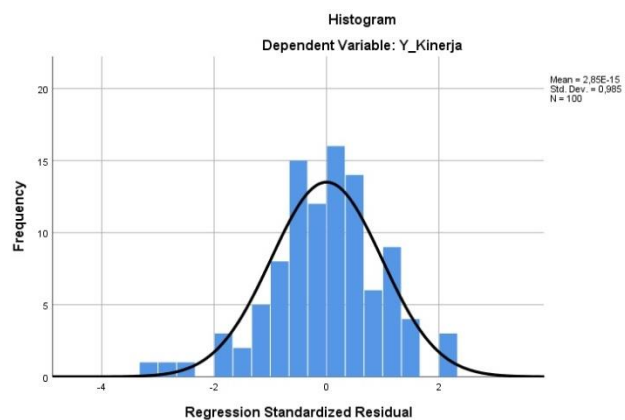
5.1.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reabilitas selanjutnya uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual/penyebaran yang dihasilkan regresi

terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya. Output dari uji normalitas untuk kinerja dapat dilihat pada gambar 5.9 dan 5.10

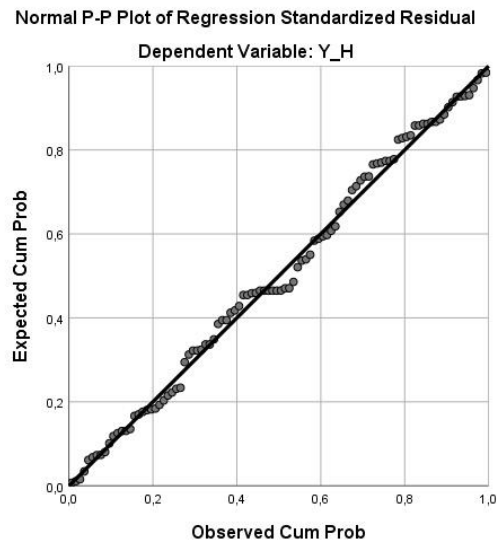


Gambar 5.9 Normalitas grafik Normal P – P plot Kinerja (*Performance*)

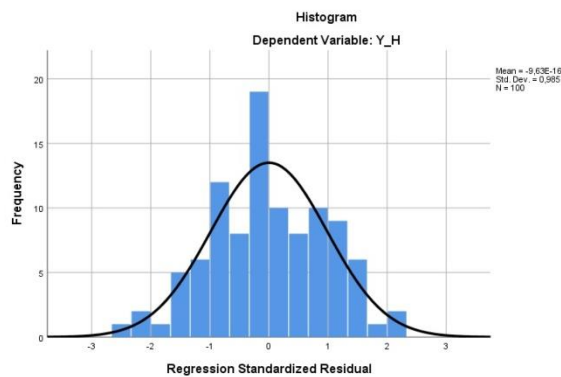


Gambar 5.10 Normalitas Histogram Kinerja (*Performance*)

Output dari uji normalitas untuk harapan dapat dilihat pada gambar 5.11 dan gambar 5.12



Gambar 5.11 Normalitas grafik Normal P – P plot Harapan (*Performance*)



Gambar 5.12 Normalitas Histogram Kinerja (*Performance*)

Dari grafik dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.1.4 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan kuat antar variabel bebas (*Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3)) 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 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 mutltikonearitas dapat dilihat pada tabel 5.14 dan 5.15.

Tabel 5.14 Uji Multikolinearitas (Kinerja)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,380	,428		3,227	,002		
	X1_Kinerja	,217	,074	,256	2,931	,004	,927	1,078
	X2_Kinerja	,432	,082	,455	5,263	,000	,946	1,057
	X3_Kinerja	,022	,047	,040	,468	,641	,959	1,042

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Tabel 5.15 Uji Multikolinearitas (Harapan)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,872	,261		3,338	,001		
	X1_H	,578	,077	,645	7,545	,000	,512	1,952
	X2_H	,015	,071	,019	,217	,828	,514	1,946
	X3_H	,195	,070	,216	2,772	,007	,620	1,613

a. Dependent Variable: Y_H

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

Tabel 5.16 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variable	Tolerance	VIF	Keterangan
X1(kinerja)	0,927 > 0,1	1,078 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas
X2(kinerja)	0,946 > 0,1	1,057 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas
X3(kinerja)	0,959 > 0,1	1,042 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas
X1(harapan)	0,560 > 0,1	1,952 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas
X2(harapan)	0,473 > 0,1	1,946 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas
X3(harapan)	0,796 > 0,1	1,613 < 10,0	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat dari Tolerance dan VIF nya dari ketiga variabel independen(bebas) lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari uji multikolinearitas untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen(bebas).

5.1.5 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas yang dapat menimbulkan suatu keraguan pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Uji koefisiensi kolerasi Glejser test menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.17 dan tabel 5.18

Tabel 5.17 Uji Heteroskedastisitas Kinerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,357	1,075		3,124	,002
	X1_Kinerja	-,078	,047	-,173	-1,672	,098
	X2_Kinerja	-,041	,052	-,081	-,792	,430
	X3_Kinerja	-,015	,029	-,051	-,503	,616

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel 5.18 Uji Heteroskedastisitas Harapan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,312	,609		2,155	,034
	X1_H	,050	,045	,159	1,130	,261
	X2_H	-,020	,041	-,070	-,496	,621
	X3_H	-,053	,041	-,166	-1,295	,198

a. Dependent Variable: ABS_Y_H

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

Tabel 5.19 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Kinerja dan Harapan

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1(kinerja)	0,098 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2(kinerja)	0,430 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3(kinerja)	0,616 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X1(harapan)	0,261 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2(harapan)	0,621 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3(harapan)	0,198 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

5.2 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

5.2.1 Analisis Pengaruh Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.20 Output Regression Variables Entered Kinerja (*Performance*)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_Kinerja, X2_Kinerja, X1_Kinerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.20 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) . Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.21 Output Regression Model Summary Kinerja (*Performance*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,567 ^a	,321	,300	1,63287

a. Predictors: (Constant), X3_Kinerja, X2_Kinerja, X1_Kinerja

b. Dependent Variable: Y_Kinerja

Output pada tabel 5.21 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*). Pada penelitian ini data merujuk pada nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dengan jumlah variabel lebih dari 2.

Tabel 5.22 Output Regression ANOVA Kinerja (Performance)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121,028	3	40,343	15,131	,000 ^b
	Residual	255,962	96	2,666		
	Total	376,990	99			

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

b. Predictors: (Constant), X3_Kinerja, X2_Kinerja, X1_Kinerja

Pada tabel 5.22 Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan sig mengukur tingkat signifikansi dari uji F yaitu $\text{sig} < 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $\text{sig} > 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependent.

Tabel 5.23 Output Regression Coefficients Kinerja (Performance)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,520	1,711		3,227	,002
	X1_Kinerja	,217	,074	,256	2,931	,004
	X2_Kinerja	,432	,082	,455	5,263	,000
	X3_Kinerja	,022	,047	,040	,468	,641

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Pada tabel 5.23 output ini menjelaskan tentang uji t parsial untuk mengukur tingkat signifikansi dari uji t yaitu $\text{sig} < 0,05$ atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh secara Parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent. Sedangkan jika $\text{sig} > 0,05$ atau $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara Parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 5.24 Rangkuman Tabel Regresi Kinerja (*Performance*)

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	5,520	3,227	,002
X1	,217	2,931	,004
X2	,432	5,263	,000
X3	,022	,468	,641
F.hitung = 15,131			
R ² = 0,300			

5.2.2 Analisis Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

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

Tabel 5.25 Output Regression Variables Entered Harapan (*Importance*)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_H, X2_H, X1_H ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_H

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.25 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) . Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.26 Output Regression Model Summary Harapan (*Importance*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800 ^a	,640	,629	1,17104

a. Predictors: (Constant), X3_H, X2_H, X1_H

b. Dependent Variable: Y_H

Output pada Gambar 5.26 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*). Pada penelitian ini data merujuk pada nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dengan jumlah variabel lebih dari 2.

Tabel 5.27 Output Regression ANOVA Harapan (Importance)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234,142	3	78,047	56,913	,000 ^b
	Residual	131,648	96	1,371		
	Total	365,790	99			

a. Dependent Variable: Y_H

b. Predictors: (Constant), X3_H, X2_H, X1_H

Pada gambar 5.27 Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan sig mengukur tingkat signifikansi dari uji F yaitu $\text{sig} < 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $\text{sig} > 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependent.

Tabel 5.28 Output Regression Coefficients Harapan (Importance)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,489	1,045		3,338	,001
	X1_H	,578	,077	,645	7,545	,000
	X2_H	,015	,071	,019	,217	,828
	X3_H	,195	,070	,216	2,772	,007

a. Dependent Variable: Y_H

Pada gambar 5.28 output ini menjelaskan tentang uji t parsial untuk mengukur tingkat signifikansi dari uji t yaitu $\text{sig} < 0,05$ atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh secara Parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent. Sedangkan jika $\text{sig} > 0,05$ atau $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ maka tidak

terdapat pengaruh secara Parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 5.29 Rangkuman Tabel Regresi Harapan (*Performance*)

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	3,489	3,338	,001
X1	,578	7,545	,000
X2	,015	,217	,828
X3	,195	2,772	,007
F.hitung = 56,913			
R ² = 0,629			

5.3 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

5.3.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu F dan uji T. Data yang diinputkan pada analisis regresi ini adalah data hasil kuesioner tingkat kinerja mulai dari atribut 1 hingga atribut 16 dan juga data hasil kuesioner tingkat kepuasan oleh 100 responden. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah $b_1 = 0,217$ $b_2 = 0,432$ dan $b_3 = 0,022$. Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

2. $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$ [3]

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1 = *Usability Quality*, X_2 = *Information Quality*, X_3 = *Interaction Quality*.

$$Y = 5,520 + 0,217 x_1 + 0,432 x_2 + 0,022 x_3$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

- a) Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 5,520. artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 5,520. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 5,520%.
- b) Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) = 0,217. Artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat

user Satisfaction akan meningkat sebesar 0,217 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- c) Nilai koefisien regresi variabel Information Quality (b_2) = 0,432. Artinya jika nilai Information Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat User Satisfaction akan meningkat sebesar 0,432 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d) Nilai koefisien regresi variabel Interaction Quality (b_3) = 0,022. Artinya jika nilai Interaction Quality ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat user Satisfaction akan meningkat sebesar 0,022 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- e) Analisis Koefisiensi Determinasi.

Analisis R² (R Square) atau Koefisiensi Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output Model Summary dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) adalah 0,300. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 30,0% sedangkan sisanya sebesar 70,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

- a) Menentukan hipotesis

H0 : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H1 : 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 Fhitung dan F tabel

- F hitung adalah 15,131
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05
- $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df_2 = n-k$ atau $100 - 4 = 96$ ($n =$ jumlah data; Didapat F tabel sebesar 2,70

Keterangan : $n =$ Sampel, $k =$ Jumlah Variabel.

Tabel 5.30. Titik Presentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77

d) Pengambilan keputusan

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

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

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (15,131) > F_{tabel} (2,70)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama - sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t hitung lebih besar daripada t table, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t table.

Tabel 5.31 Tabel Distribusi T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
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
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian Usability Quality:

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 2,931. 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 \leq tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima

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

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 2,901 $\geq t$ tabel 1,984 jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Usability Quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction

2. Pengujian Information Quality

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 5,263. 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 \leq tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima

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

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 5,263 $\geq t$ tabel 1,984 jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Information Quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction.

3. Pengujian Interaction Quality

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0,468. 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 \leq tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima

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

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 0,468 \leq t tabel 1,984 jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu Interaction Quality tidak berpengaruh secara parsial terhadap User Satisfaction.

5.3.2 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu F dan uji T. Data yang diinputkan pada analisis regresi ini adalah data hasil kuesioner tingkat kinerja mulai dari atribut 1 hingga atribut 16 dan juga data hasil kuesioner tingkat kepuasan oleh 100 responden. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengkajiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah $b_1 = 0,578$ $b_2 = 0,015$ dan $b_3 = 0,195$. Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

2. $Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$ [3]

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

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

$$Y' = 3,489 + 0,578 x_1 + 0,015 x_2 + 0,195 x_3$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

- a) Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 3,489. artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 3,489. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 3,489%.
- b) Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b₁) = 0,578. Artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,578 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
 Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b₂) = 0,015. Artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,015 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c) Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b₃) = 0,195. Artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,195 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Satisfaction akan meningkat sebesar 0,195 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

d) Analisis Koefisiensi Determinasi.

Analisis R² (R Square) atau Koefisiensi Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output Model Summary dapat diketahui nilai R² (Adjusted R Square) adalah 0,629. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 62,9% sedangkan sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a) Menentukan hipotesis

H₀ : Variabel *Usability, Information Quality, Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₁ : 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 F tabel

- F hitung adalah 56,913

- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05
- $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df_2 = n-k$ atau $100 - 4 = 96$ ($n =$ jumlah data; Didapat F tabel sebesar 2,70

Keterangan : $n =$ Sampel, $k =$ Jumlah Variabel

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
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77

d) Pengambilan keputusan

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

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

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (56,913) > F_{tabel} (2,70)$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama - sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t hitung lebih besar daripada t table, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t table.

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
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
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

4. Pengujian Usability Quality:

e. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

f. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 7,545. 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

g. Pengambilan Keputusan

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

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

h. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung $7,545 \geq t$ tabel 1,984 jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Usability Quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction

5. Pengujian Information Quality

e. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

f. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 0,217. 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

g. Pengambilan Keputusan

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

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

h. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung } 0,217 \leq t \text{ tabel } 1,984$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu *Information Quality* tidak berpengaruh secara parsial terhadap *User Satisfaction*.

6. Pengujian Interaction Quality

e. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

f. Menentukan t hitung dan t tabel

$T \text{ hitung}$ adalah 2,772. $T \text{ tabel}$ 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 $t \text{ tabel}$ sebesar 1,984

g. Pengambilan Keputusan

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

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

h. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung } 2,772 > t \text{ tabel } 1,984$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Interction Quality* secara bersama-sama pengaruh terhadap *User Satisfaction*.

5.4 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, dilihat dari nilai $t \text{ hitung}$ variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) sebesar 5,263 dibandingkan

nilai t hitung variabel *Usability* (kualitas penggunaan) sebesar 2,931 dan variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interkasi) sebesar 0,468. Diperoleh nilai variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada kinerja (*performance*) lebih besar dibandingkan variabel *Usability Quality* (kualitas penggunaan) dan variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interkasi), dengan begitu *Information Quality* (Kualitas Informasi) memiliki pengaruh yang lebih besar, artinya pada Website ptpn6.com informasi yang tersedia masih belum memenuhi kaidah penyajian informasi sebagaimana seperti informasi seharusnya yang bersifat akurat, up to date, relevan dan mudah dipahami. Sehingga kualitas informasi sangat mempengaruhi variabel yang lainnya dan diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan kembali.

Sedangkan pada harapan (*importance*) diperoleh nilai variabel *Usability* (kualitas penggunaan) dengan t hitung 7,545, nilai t hitung variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) sebesar 2,772 dan variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) sebesar 0,217. Didapat variabel *Usability Quality* (kualitas penggunaan) memiliki pengaruh yang lebih besar dan diperlukannya perbaikan dan pengembangan, artinya pengguna website ptpn6.com mengharapkan adanya peningkatan kemudahan di dalam penggunaan website, contohnya kemudahan dalam mengakses website dan fitur-fitur yang tersedia di website ptpn6.com harus ditingkatkan lagi contohnya menambahkan seperti fitur Chatboards dengan pihak PTPN VI dengan pengguna melalui Website ptpn6.com.

5.5 IPA (*IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*)

IPA (*Important Performance Analysis*) digunakan untuk memahami persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan tersebut. IPA (*Important Performance Analysis*) dilakukan dengan menghitung skor total kinerja dan harapan responden. 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 menentukan nilai setiap atribut untuk importance (harapan) dan performance (kinerja) yang akan menjadi titik – titik potong yang ada dalam diagram kartesius.

5.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian yaitu membandingkan antara tingkat kinerja dan harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas website. Analisis ini dilakukan antara kinerja dan harapan yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja masyarakat tentang kinerja website (performance) yang memberikan kepuasan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan (importance). Adapun rumus yang digunakan adalah [14] :

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Kriteria Pengujian :

Apabila $Tki < 100\%$, berarti pelayanan belum memuaskan.

Apabila $Tki = 100\%$, berarti pelayanan telah memuaskan.

Apabila $Tki > 100\%$, berarti pelayanan sangat memuaskan Perhitungan tingkat kesesuaian persepsi (*performance*) dan harapan (*importance*) pengguna, yang dicontohkan dengan menggunakan data USB1:

$$Tki = \frac{421}{413} \times 100\%$$

$$Tki = 101,93\%$$

Kategori = Sangat Memuaskan

Hasil analisis tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.32 :

Tabel 5.32 Analisis Tingkat Kesesuaian

No.	Kode Indikator	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)	Kategori
1	USB1	421	413	101,93%	Sangat Memuaskan
2	USB2	342	403	84,86%	Belum Memuaskan
3	USB3	426	405	105,18%	Sangat Memuaskan
4	USB4	425	412	103,15%	Sangat Memuaskan
5	IFQ1	421	407	103,43%	Sangat

					Memuaskan
6	IFQ2	415	424	97,87%%	Belum Memuaskan
7	IFQ3	406	403	100,74%	Sangat Memuaskan
8	IFQ4	418	405	103,20%	Sangat Memuaskan
9	INQ1	349	422	82,70%	Belum Memuaskan
10	INQ2	338	415	81,44%	Belum Memuaskan
11	INQ3	334	399	83,70%	Belum Memuaskan
12	INQ4	324	410	79,02%	Belum Memuaskan
13	USF1	414	414	100,0%	Sangat Memuaskan
14	USF2	409	409	100,0%	Sangat Memuaskan
15	USF3	413	413	100,0%	Sangat

					Memuaskan
16	USF4	413	403	102,48%	Sangat Memuaskan
Total		6268	6557	95,46%	Belum Memuaskan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian pada tabel 5.13 dapat disimpulkan bahwa :

Variabel item pertanyaan 1 yaitu mudah untuk mempelajari pengoperasian Website Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan website PTPN VI adalah 101,93% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 2 yaitu Mudah untuk menemukan menu-menu di dalam website PTPN VI memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan website PTPN VI adalah 84,86% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 3 yaitu Desain website PTPN VI sesuai dengan jenis websitenya memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan website PTPN VI adalah 105,18% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 4 yaitu Website PTPN VI memberikan pengalaman yang positif memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan

pengguna tentang layanan website PTPN VI adalah 103,15% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 5 yaitu Website PTPN VI memberikan informasi yang akurat memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan website PTPN VI adalah 103,43% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 6 yaitu Website PTPN VI memberikan informasi yang terpercaya memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 97,87% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 7 yaitu Website PTPN VI memberikan informasi yang tepat waktu memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 100,74% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 8 yaitu Website PTPN VI menyajikan informasi dalam format yang tepat memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 103,80% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 9 yaitu Website PTPN VI mempunyai reputasi yang baik memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 82,70% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 10 yaitu Merasa aman memberikan informasi pribadi pada website PTPN VI memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan

harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 81,44% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 11 yaitu Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan atau pihak PTPN VI memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 83,70% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 12 yaitu Website PTPN VI memberikan ruang komunikasi yang spesifik dengan pengguna website memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 79,02% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 13 yaitu Merasa puas dengan kualitas pelayanan website PTPN VI memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 100,0% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 14 yaitu Apakah sering menggunakan *website* PTPN VI untuk mencari informasi yang dibutuhkan terkait perusahaan memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 100,0% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 15 yaitu Bersedia merekomendasikan *website* kepada kerabat/teman memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 100,0% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 16 yaitu Apakah dalam mengakses/membuka Website PTPN VI dengan cepat memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 102,48% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *Website PTPN VI* adalah 95,46% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

5.5.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Menghitung kesenjangan (*Gap*) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (*Performance*) sistem dengan kualitas ideal (*Importance*) sistem. NILAI kesenjangan (*gap*) *website* diperoleh dari selisih skor rata-rata persepsi (X) dan rata-rata harapan (Y) setiap indikator. Secara rinci, perhitungan *Gap* dapat dilakukan dengan cara [13]:

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

Keterangan:

$Q_i(\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan

$\text{Perf}(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*Performance*)

$\text{Imp}(i)$ = nilai kualitas ideal/harapan (*Importance*)

Hasil analisis kesenjangan (GAP) *Usability* dapat dilihat pada tabel 5.33 berikut :

Tabel 5.33 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut Kulaitas

Website

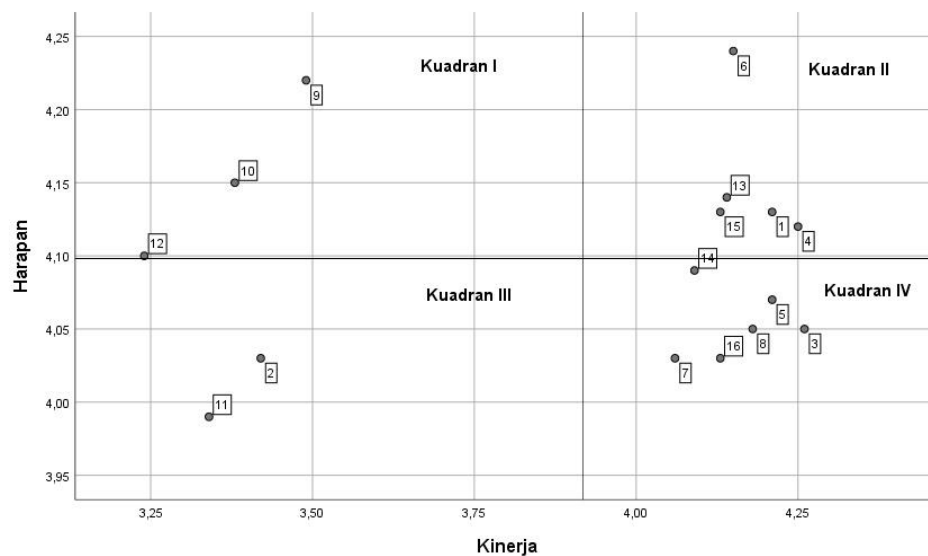
No.	Kode	Rata-rata	Rata-rata	Gap
-----	------	-----------	-----------	-----

	Indikator	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	
1	USB1	4,21	4,13	0,08
2	USB2	3,42	4,03	-0,61
3	USB3	4,26	4,05	0,21
4	USB4	4,25	4,12	0,13
5	IFQ1	4,21	4,07	0,14
6	IFQ2	4,15	4,24	-0,09
7	IFQ3	4,06	4,03	0,03
8	IFQ4	4,18	4,05	0,13
9	INQ1	3,49	4,22	-0,73
10	INQ2	3,38	4,15	-0,77
11	INQ3	3,34	3,99	-0,65
12	INQ4	3,24	4,1	-0,86
13	USF1	4,14	4,14	0
14	USF2	4,09	4,09	0
15	USF3	4,13	4,13	0
16	USF4	4,13	4,03	0,1
Total		62,68	65,57	-2,89

$Q_i(\text{gap}) \geq 0$ atau nilai positif menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem yang baik. Sebaliknya bila hasil $Q_i(\text{gap}) < 0$ atau bernilai negatif, menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem dinyatakan kurang atau belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna. Nilai gap secara keseluruhan bernilai -2,89 atau bernilai negative, hal ini menunjukkan kualitas yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden.

5.6 ANALISIS KUADRAN KARTESIUS

Hasil dari analisis IPA (*Important Performance Analysis*) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran.



Gambar 5.13 Diagram Kartesius

Berdasarkan grafik IPA pada Gambar 5.13, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan *website* PTPN VI dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas dan termasuk area yang penting menurut pengguna namun belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah: 9, 10 dan 12

- a. Website PTPN VI mempunyai reputasi yang baik (9), dengan nilai -0,73.
- b. Merasa aman memberikan informasi pribadi pada website PTPN VI (10), dengan nilai -0,77.
- c. Website PTPN VI memberikan ruang komunikasi yang spesifik dengan pengguna website (12), dengan nilai -0,86.

2. Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan website Detik.com yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna serta area yang penting menurut pengguna dan dianggap telah memenuhi harapan pengguna.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 1,4,6,13 dan 15

- a. Website PTPN VI mudah di operasikan (1), dengan nilai 0,08.
- b. Website PTPN VI memberikan pengalaman yang positif (4), dengan nilai 0,13.
- c. Website PTPN VI memberikan informasi yang terpercaya (6), dengan nilai -0.09.
- d. Merasa puas dengan kualitas pelayanan website PTPN VI (13), dengan nilai 0.
- e. Bersedia merekomendasikan *website* kepada kerabat/teman (15), dengan nilai 0.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran III adalah area yang berisikan item yang dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola website. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 2 dan 11

- a. Mudah untuk menemukan menu-menu di dalam website PTPN VI (2), dengan nilai -0,61.
- b. Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan atau pihak PTPN VI (11), dengan nilai -0,65.

4. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang termasuk ke dalam kuadran ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 3, 5, 7, 8 dan 16

- a. Desain website PTPN VI sesuai dengan jenis websitenya (3), dengan nilai 0,21.
- b. Website PTPN VI memberikan informasi yang akurat (5), dengan nilai 0,14.
- c. Website PTPN VI memberikan informasi yang tepat waktu (7), dengan nilai 0,03.
- d. Website PTPN VI menyajikan informasi dalam format yang tepat (8), dengan nilai 0,13.
- e. Apakah dalam mengakses/membuka Website PTPN VI dengan cepat (16), dengan nilai 0,1.

5.7 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 11 atribut yang perlu dilakukan perbaikan (*action*) dan terdapat 5 atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan (*Hold*). Dengan indikator

yang perlu dipertahankan yaitu a). Website PTPN VI mudah di operasikan. b). Website PTPN VI memberikan pengalaman yang positif. c). Website PTPN VI memberikan informasi yang terpercaya. d). Merasa puas dengan kualitas pelayanan website PTPN VI. e). Bersedia merekomendasikan *website* kepada kerabat/teman.

Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website *ptpn6.com*, Kualitas Interaksi pelayanan yang ada pada website harus memberikan rasa kepercayaan dan rasa aman yang diberikan layanan website pada pengguna, dan reputasi baik dalam memberikan ruang kenyamanan saat mengakses serta memberikan wadah komunikasi dalam website contohnya fitur Chatboards. Sehingga dapat memudahkan pengguna dalam berinteraksi kepada admin/pengelola, misalnya fitur Chatboards dapat digunakan untuk diskusi dan mencari tahu harga terkini kelapa sawit, dan kebutuhan bahan baku produksi yang dibutuhkan oleh pihak PTPN VI karena hal ini dapat mempermudah Pemasok/masyarakat yang ingin bekerjasama dengan perusahaan di kota Jambi.

5.8 HIPOTESIS PENELITIAN YANG DAPAT DITERIMA

Dari beberapa hipotesis penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Pada tingkat kinerja hipotesis yang dapat diterima adalah:

1. H1 :Usability Quality secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction

2. H2 :Informasi Quality berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction
3. H4 : variabel *Usability(X1)*, *Information Quality(X2)*, *Interaction Quality(X3)* berpengaruh secara simultan terhadap variabel (Y) User Satisfaction.

Hipotesis yang di tolak: H3 :Interaction Quality secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction.

Artinya variabel interaction quality pada penilaian kinerja website ditolak karena secara parsial (sendiri secara berurutan) tidak berpengaruh terhadap variabel user satisfaction (kepuasan pengguna).

B. Pada tingkat harapan hipotesis yang dapat diterima adalah:

1. H1 :Usability Quality secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction
2. H3 :Interaction Quality secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction
3. H4 : variabel *Usability(X1)*, *Information Quality(X2)*, *Interaction Quality(X3)* berpengaruh secara simultan terhadap variabel (Y) User Satisfaction.

Hipotesis yang di tolak:

H2 :Informasi Quality berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) User Satisfaction.

Artinya variabel infomasi quality pada penilaian harapan website ditolak

karena secara parsial (sendiri secara berurutan) tidak berpengaruh terhadap variabel user satisfaction(kepuasan pengguna).

