

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM WEBSITE PENGADILAN AGAMA BANGKO

Website PA Bangko dapat dilihat di link : <https://pa-bangko.go.id/>



Gambar 5.1 Tampilan Website PA Bangko

Website PA Bangko merupakan website yang berfungsi sebagai website layanan bagi pengguna terdaftar untuk pendaftaran perkara secara online dan untuk memudahkan pengguna dalam mendapatkan berbagai macam informasi mengenai PA Bangko

PA Bangko terbentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1972 tanggal 16 Maret 1972, pada masa itu Pengadilan Agama Bangko masih bernama Mahkamah Syari'ah

Bangko. Kedudukan Mahkamah Syaria'ah Bangko pada masa itu berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang ketentuan-ketentuan pokok kekuasaan kehakiman, telah menjadi Badan Peradilan yang mandiri dan sederajat dengan Peradilan yang lain yaitu Peradilan Umum, Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara.

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna. Hasil dari analisis tersebut dapat menentukan factor yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari kepuasan pengguna. Salah satu metode untuk analisis. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Harapan Pengguna Pada Website Pengadilan Agama Wilayah Bangko adalah metode webqual 4.0

5.2 DATA KUESIONER

Responden berasal dari pengunjung website <https://pa-bangko.go.id/> yaitu masyarakat bangko sesuai dengan perhitungan sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, maka responden yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 99 yang dibulatkan menjadi 100

5.2.1 Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki sebagai mana ditunjukkan table 5.1 sebagai berikut.

Table 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	persentase
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Jumlah	100	100%

5.2.2 Pekerjaan

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
karyawan	24	24%
Mahasiswa/I	29	29%
Pns	13	13%
Buruh	4	4%
Wirausaha	1	1%
Lain-Lain	29	29%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa nilai presentasi paling tinggi yaitu pada Mahasiswa/ Mahasiswi yaitu dengan nilai presentasi 29%.

5.2.3 Usia responden

Tabel 5.3 Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentasi
< 20 tahun	8	8%
21-30 tahun	87	87%
31-45 tahun	5	5%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa nilai presentasi usia responden paling tinggi yaitu pada usia 21-30 tahun yaitu dengan nilai presentasi 87%.

5.3 HASIL UJI INSTRUMENT

5.3.1 Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas item atau pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson, yaitu dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Kemudian, pengujian signifikansi dilakukan menggunakan r tabel. Jika r hitung positif dan lebih besar atau sama dengan r tabel, maka item dapat dinyatakan valid.

1. Validasi Variabel X1

Tabel 5.4 Validitas X1

		Correlations			
		x1	x1.2	x1.3	totalx1
x1	Pearson Correlation	1	.134	.255*	.641**
	Sig. (2-tailed)		.183	.010	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.134	1	.264**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.183		.008	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.255*	.264**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.010	.008		.000
	N	100	100	100	100
totalx1	Pearson Correlation	.641**	.673**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

2. Validasi Variabel X2

Tabel 5.5 Validitas X2

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	totalx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.258**	.386**	.495**	.573**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.258**	1	.432**	.382**	.400**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.386**	.432**	1	.316**	.275**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.495**	.382**	.316**	1	.423**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.573**	.400**	.275**	.423**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalx2	Pearson Correlation	.754**	.695**	.646**	.734**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

3. Validasi Variable X3

Tabel 5.6 Validasi X3

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	totalx3
x3.1	Pearson Correlation	1	.557**	.373**	.370**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.557**	1	.349**	.445**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.373**	.349**	1	.418**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.4	Pearson Correlation	.370**	.445**	.418**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
totalx3	Pearson Correlation	.770**	.786**	.708**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

4. Validasi variabel Y

Tabel 5.7 Validitas Y

		Correlations					
		y1	y2	y3	y4	y5	totaly
y1	Pearson Correlation	1	.410**	.340**	.570**	.337**	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.410**	1	.456**	.408**	.274**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.340**	.456**	1	.618**	.324**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.570**	.408**	.618**	1	.386**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.337**	.274**	.324**	.386**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
totaly	Pearson Correlation	.726**	.691**	.745**	.810**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output pada tabel hasil uji validitas X1,X2, X3, dan Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8 Nilai Koefisien Korelasi(R)

Tabel r untuk df = 51 - 100						
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005	
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487	
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468	
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449	
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430	
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412	
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393	
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375	
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358	
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341	
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323	
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307	
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290	
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274	
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258	
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242	
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226	
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211	

Untuk mengetahui r tabel, diperlukan data jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian ini digunakan 100 sampel dan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan adalah(100-2= 98) 0,1966. Tabel menunjukkan bahwa r hitung masing-masing instrumen bernilai positif dan lebih besar dari 0,1966. Oleh karena itu, semua pernyataan *kegunaan, informasi, layanan, dan kepuasan* dalam kuesioner dapat disimpulkan bahwa semua variabel valid.

1. Rangkuman hasil uji validasi X1

Pada uji validitas yang dilakukan pada variable X1 diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebar dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validasi (X1)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,641	0,196	Valid
2	0,673	0,196	Valid
3	0,759	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui korelasi X1.1 dengan skor 0,641, pada korelasi X1.2,X1.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kualitas website dinyatakan valid.

1. Rangkuman hasil uji validasi X2

Pada uji validitas yang dilakukan pada variable X2 diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebar dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validasi (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,754	0,196	Valid
2	0,695	0,196	Valid
3	0,646	0,196	Valid
4	0,734	0,196	Valid
5	0,758	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui korelasi X2.1 dengan skor 0,754, pada korelasi X2.2, dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kualitas website dinyatakan valid.

2. Rangkuman hasil uji validasi X3

Pada uji validitas yang dilakukan pada variable X3 diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validasi (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,770	0,196	Valid
2	0,786	0,196	Valid
3	0,708	0,196	Valid
4	0,741	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui korelasi X3.1 dengan skor 0,770, pada korelasi X3.2, dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kualitas website dinyatakan valid.

3. Rangkuman hasil uji validasi Y

Pada uji validitas yang dilakukan pada variable Y diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebar dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validasi (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,726	0,196	Valid
2	0,691	0,196	Valid
3	0,745	0,196	Valid
4	0,810	0,196	Valid
5	0,664	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi, diketahui korelasi Y1 dengan skor 0,726, pada korelasi Y2, Y3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kualitas website dinyatakan valid.

5.3.2 Uji realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, angket, atau kuesioner. Jadi, uji reliabilitas digunakan untuk

mengetahui apakah alat ukur (item, instrumen, atau pernyataan) akan mendapatkan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukuran diulang kembali. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas dalam Tugas Akhir ini adalah *Cronbach's Alpha*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji *reliabilitas* adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka dinyatakan tidak *reliabel* atau tidak konsisten. Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS:

1. Reliabilitas X1

Tabel 5.13 Output Reliabilitas X1 (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 5.14 Uji Reliabilitas X1 (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,458	3

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji

reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,458 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha lebih* lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada kualitas website adalah reliable.

2. Reliabilitas X2

Tabel 5.15 Output Reliabilitas X2 (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 5.16 Uji Reliabilitas X2 (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,765	5

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,765 dengan jumlah item 5. Karena nilai *cronbach's alpha lebih* lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada kualitas website adalah reliable.

3. Reliabilitas X3

Tabel 5.17 Output Reliabilitas X3 (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 5.18 Uji Reliabilitas X3 (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,743	4

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,743 dengan jumlah item 4. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada kualitas website adalah reliable.

4. Reliabilitas Y

Tabel 5.19 Output Reliabilitas Y (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 5.20 Uji Reliabilitas Y (Statistik)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,772	5

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas, pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,772 dengan jumlah item 5. Karena nilai *cronbach's alpha lebih* lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada kualitas website adalah reliable. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini:

Tabel 5.21 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	X1	0,458 > 0,196	Reliabel
2	X2	0,765 > 0,196	Reliabel
3	X3	0,743 > 0,196	Reliabel
4	Y	0,772 > 0,196	Reliabel

5.4 Uji Asumsi Klasik

5.4.1 Uji Normalitas

diketahui bahwa untuk mencari nilai r tabel yaitu dengan cara jumlah responden dikurang dua, serta nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. dapat diketahui bahwa nilai alpha lebih besar dari r tabel dengan nilai r tabel 0,1966.

Tabel 5.22 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74246340
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.071
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan output diatas diketahui bahwa variabel berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu nilai signifikasinya 0,200.

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, jika saling berkorelasi maka variabel ini bernilai sama dengan nol.

A. Jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi *multikolinieritas* terhadap data yang di uji.

B. Jika nilai toleransi lebih kecil dari 10,00 maka artinya terjadi *multikolinieritas* terhadap data yang di uji.

Tabel 5.23 Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.085	1.672		.649	.518		
	totalx1	.454	.166	.231	2.740	.007	.625	1.601
	totalx2	.538	.105	.497	5.146	.000	.476	2.102
	totalx3	.164	.116	.132	1.411	.161	.507	1.973

Dependent Variable: kepuasan

Dasar pengambilan keputusan didapat dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF, jadi berdasarkan tabel diatas nilai toleransi pada variabel usability (x1), kualitas(x2), dan interaksi(x3) yaitu 0,625, 0,476 dan 0,507 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variabel usability (x1), kualitas(x2), dan interaksi(x3) yaitu 1,601, 2,102 dan 1,973 lebih kecil dari 10,00, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi *multikolinearitas*.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5.24 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.480	1.127		3.087	.003
	totalx1	-.054	.112	-.061	-.484	.629
	totalx2	-.099	.070	-.203	-1.408	.162
	totalx3	.019	.078	.035	.248	.805

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan maka data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah Heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih dari 0,05, sehingga semua variabel dikatakan bebas dari Heteroskedastisitas. Dari hasil uji heteroskedastisitas glejser test yang telah dilakukan, di dapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variable memenuhi syarat dapat dilihat pada tabel rangkuman berikut ini:

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0.629 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.162 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.805 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

5.5.1 Output Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.221 ^a	.049	.019	1.19267

a. Predictors: (Constant), totalx3, totalx1, totalx2

Gambar 5.2 Hasil Output Model Summary

Output pada tabel 5.1 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*).

Model summary, disini bisa diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variable independen terhadap variable dependen, pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi), seperti yang terlihat pada tabel *model summary* nilai pada kolom R (korelasi) adalah 0,221 artinya pengaruh *variable usability, information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna adalah 22,1 %, namun nilai tersebut bisa dikatakan terkontaminasi oleh berbagai nilai pengganggu yang mungkin menyebabkan kesalahan pengukuran, untuk itu SPSS memberikan *alternative* nilai *R square* sebesar 0,049 yang artinya 04,9%. Nilai ini lebih kecil dari nilai R akibat adanya penyesuaian namun demikian sebagai catatan nilai tersebut tidak selalu lebih kecil dari R namun kadang juga lebih besar. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai *adjusted R square* yaitu nilai *R square* yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat. Terlihat bahwa nilai *adjusted R square*nya

sebesar 0,019 atau 01,9 % pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

Kolom selanjutnya pada tabel *model summary* memperlihatkan tingkat keakuratan model regresi dapat dilihat pada kolom *standart error of the estimate* ditabel tertera angka 1.19276.

5.5.2 Output anova (uji f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.001	3	2.334	1.641	.185 ^b
	Residual	136.557	96	1.422		
	Total	143.559	99			

a. Dependent Variable: RES2
 b. Predictors: (Constant), totalx3, totalx1, totalx2

Gambar 5.3 Hasil Output Anova

Pada gambar innova ini menjelaskan pengujian dalam menentukan nilai pada uji f, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau f hitung lebih besar dari f tabel maka adanya pengaruh yang diberikan secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat, namun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau f hitung lebih kecil dari f tabel maka tidak adanya pengaruh yang diberikan secara simultan antara variabel bebas dengan variable terikat

5.5.3 Output coefficient (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.480	1.127		3.087	.003
	totalx1	-.054	.112	-.061	-.484	.629
	totalx2	-.099	.070	-.203	-1.408	.162
	totalx3	.019	.078	.035	.248	.805

a. Dependent Variable: RES2

**Gambar 5.4 Hasil Output
Coefficients^a**

Tabel diatas menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial , sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi ari uji t. Dalam menentukan nilai pada uji t, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari t tabel maka adanya pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat , namun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau t hitung lebih kecil dari t tabel maka tidak adanya pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah rangkuman dari tabel regresi:

Tabel 5.26 Rangkuman Regresi

<i>Variabel</i>	<i>Koefisient regresi</i>	<i>T hitung</i>	<i>Signifikansi</i>
Konstanta	3,480	3,087	,003
Usability	,054	-0,484	,629
Kualitas informasi	,099	-1,408	,162
Interaksi	,019	,248	,805

R hitung : 1.641

R square : 0,049

Jadi berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan diketahui nilai constant (a) adalah 3.480, nilai (b1) pada usability(x1) yaitu 0.054, nilai (b2) pada kualitas(x2) yaitu 0.099, dan nilai (b3) pada interaksi(x3) yaitu 0.019 maka dapat disimpulkan:

$$Y=3.480 + 0.054X_1 + 0.099X_2 + 0.019 X_3$$

- a. Nilai (*konstanta*) yang didapatkan sebesar 3.480, artinya jika nilai variable independen (bebas) adalah nol, maka variable dependen (terikat) bernilai 3.480. dalam penelitian ini, jika pengaruh *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 3.480 %.
- b. Nilai koefisien regresi variable usability (b1) yang didapat adalah 0.054, artinya setiap ada perubahan pada variable usability maka akan merubah nilai kepuasan sebesar 0.054, dengan asumsi variable bebas lainnya tetap.
- c. Jika koefisien regresi kualitas (b2) yang didapat adalah 0.099, artinya setiap ada perubahan pada variable kualitas maka akan merubah nilai kepuasan sebesar 0.099, dengan asumsi variable bebas lainnya tetap.
- d. Jika koefisien regresi interaksi layanan (b3) yang didapat adalah 0.019, artinya setiap ada perubahan pada variable kualitas maka akan merubah nilai kepuasan sebesar 0.019, dengan asumsi variable bebas lainnya tetap.

5.5.4 Uji F

Uji F berbeda dengan uji yang mana uji T yakni uji secara terpisah atau parsial sedangkan pada uji f bertujuan untuk menguji hipotesis ada tidaknya hubungan variable x1 dengan variabel x2 secara simultan atau bersama, uji f atau ANOVA pertama dapat dilakukan dengan membandingkan nilai f tabel dengan fhitung, sedangkan cara kedua yaitu membandingkan nilai signifikansi atau nilai probabilitas dari hasil perhitungan spss apakah nilai signifikansi lebih besar atau lebih kecil dari nilai standar statistic yakni 0,05, dasar pengambilan keputusan dalam uji f berdasarkan nilai f hitung dan f tabel.

- a. Jika nilai f hitung $>$ f tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel
- b. Jika nilai f hitung $<$ f tabel maka variable bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji f berdasarkan hasil output spss

- a. Jika nilai sig $<$ 0,05 maka variable bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable terikat.
- b. Jika nilai sig $>$ 0,05 maka variable bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

Diketahui bahwa jumlah responden yaitu 100 dengan uji variable 3 maka:

$$\begin{aligned} F \text{ tabel} &= 3:100-3 \\ &=3;97 \\ &=2.70 \end{aligned}$$

Tabel 5.27 Distribusi F

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

Tabel 5.28 Hasil Output Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.001	3	2.334	1.641	.185 ^b
	Residual	136.557	96	1.422		
	Total	143.559	99			

Dependent variabel : kepuasan pengguna

- a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, usability, kualitas informasi

Dari tabel anova diatas didapat nilai f hitung 1.641 dengan nilai sig 0,185, karena nilai f hitung lebih kecil dari f tabel dan nilai sig lebih besar dari 0,05 maka hipotesis H1 diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variable pengguna (*usability*), kualitas (*information quality*), dan variable kualitas layanan secara bersama-sama atau simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5.5.5 Uji T

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

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% maka nilai $\alpha = 0,05$ dasar pengambilan keputusan dalam uji t yaitu sebagai berikut:

- a. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai t hitung $<$ t tabel atau jika nilai $sig > 0,05$
- b. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai t hitung $>$ t tabel atau jika nilai $sig < 0,05$.

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

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

$$= 0,025 ; 96$$

$$= 1.98498$$

Tabel 5.29 Tabel Distribusi T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

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
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

Dari tabel diatas didapat hasil t tabel yaitu 1.98498, maka pengujian dilakukan pada variable usability,kualitas informasi , dan kualitas layanan,berikut adalah hasil pengujianya:

a. Pengujian b1 usability

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0.484 t tabel yaitu 1.98498

3. Pengambilan keputusan

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

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

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung}$ (0.484) < $t \text{ tabel}$ (1.98498) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variable usability berpengaruh terhadap user satisfaction.

b. Pengujian b2 information quality

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan $t \text{ hitung}$ dan $t \text{ tabel}$

$T \text{ hitung}$ adalah -1.408 $t \text{ tabel}$ yaitu 1.98498

3. Pengambilan keputusan

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

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

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung}$ (-1.408) < $t \text{ tabel}$ (1.98498) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variable quality information tidak berpengaruh terhadap user satisfaction.

c. Pengujian b3 kualitas layanan interaksi

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan $t \text{ hitung}$ dan $t \text{ tabel}$

T hitung adalah 0.248 t tabel yaitu 1.98498

3. Pengambilan keputusan

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

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

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (0.248) < t \text{ tabel} (1.98498)$ jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variable kualitas layanan berpengaruh terhadap user satisfaction.

Kesimpulan Semua Variabel :

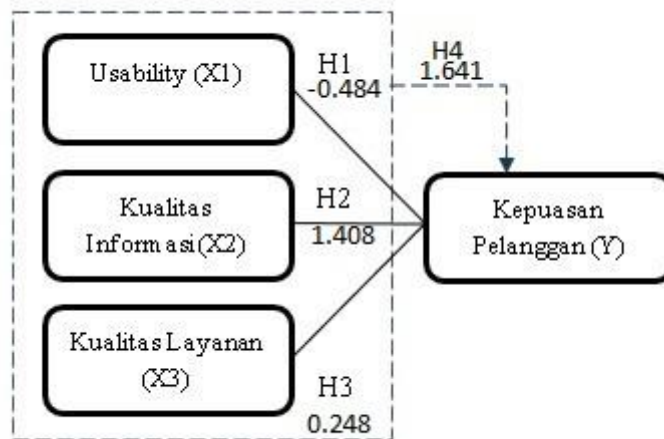
b1 : dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung}(-0.484) < t \text{ tabel} (1.98498)$ jadi H_1 ditolak, kesimpulannya yaitu usability quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b2 : dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung}(-1.408) < t \text{ tabel} (1.98498)$ jadi H_1 ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b3 : dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} (0.248) < t \text{ tabel} (1.98498)$ jadi H_1 ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5.6 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUTUSAN RESPONDEN

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan terhadap kualitas website PA Bangko diperoleh nilai kualitas interaksi layanan lebih besar dari pada usability (kemudahan pengguna) dengan nilai kualitas informasi t hitung variable sebesar 0.248 daripada nilai usability (kemudahan pengguna) dengan t hitung variable - 0.484.



Gambar 5.5 Model Penelitian Dan Nilai Variabel

5.7 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu kualitas Informasi dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:, mudah memilih informasi, tidak mengalami gangguan saat mengakses website, maka peneliti menyarankan sebaiknya pihak yang mengelola website

<https://pa-bangko.go.id/>, dapat lebih memperhatikan kualitas Informasi karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti kualitas informasi, serta tidak adanya gangguan dalam mengakses website.

Dan berdasarkan hasil penelitian nilai variable yang paling besar yaitu pada kualitas interaksi layanan dengan nilai variable 0.248, sehingga peneliti menyarankan kepada pihak website PA Bangko untuk meningkatkan kepercayaan terhadap para pengguna PA Bangko.