

## BAB V

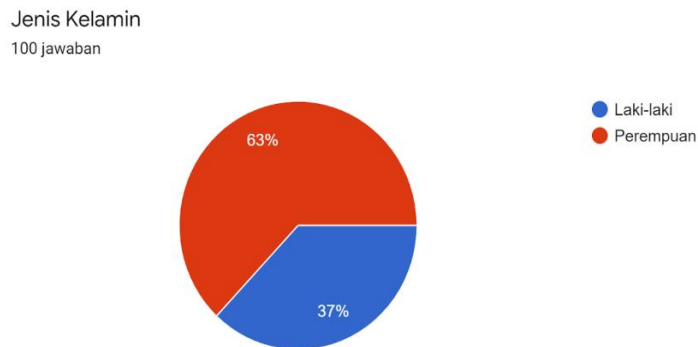
### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DATA KUESIONER

##### 5.1.1 Gambar Umum Responden

###### A. Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, total responden berjumlah 100 responden. Dalam penelitian ini lebih banyak wanita dibanding laki-laki sebagaimana ditunjukkan pada Gambar dan Tabel 5.1



**Gambar 5.1 Berdasarkan jenis kelamin**

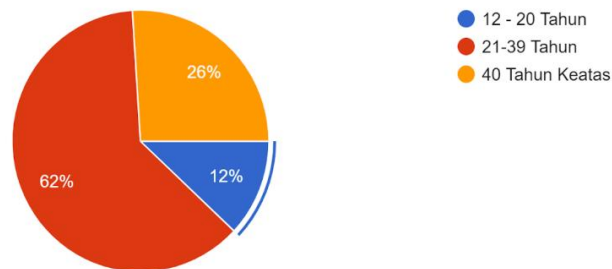
**Tabel 5.1 Berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Total	100	100%

## B. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden 12-20 tahun sebanyak 12 responden, usia 21-39 tahun sebanyak 62 responden, usia 40 tahun keatas sebanyak 26 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya lihat pada Gambar dan Tabel 5.2

Umur  
100 jawaban



**Gambar 5.2 Berdasarkan usia**

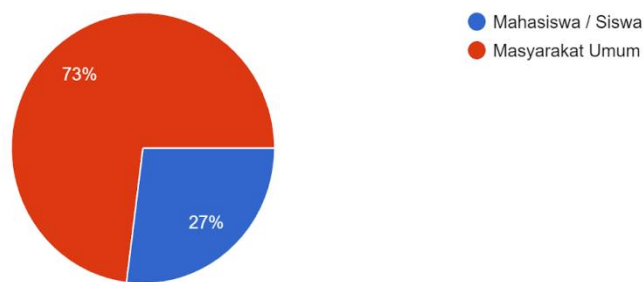
**Tabel 5.2 Berdasarkan usia**

Usia	Jumlah Responden	Presentase
12-20 tahun	12	12%
21-39 tahun	62	62%
40 tahun keatas	26	26%

### C. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan mahasiswa/siswa berjumlah 27 responden, masyarakat umum berjumlah 73 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya Gambar dan Tabel 5.3

Pekerjaan  
100 jawaban



**Gambar 5.3 Berdasarkan Pekerjaan**

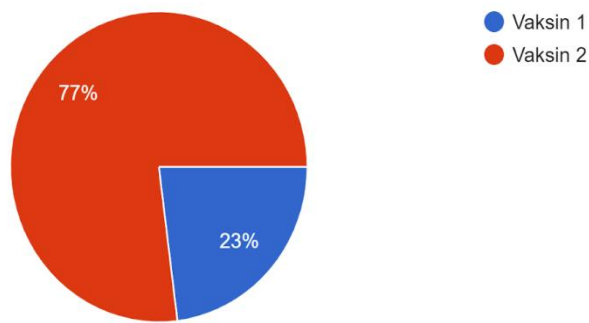
**Tabel 5.3 Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Mahasiswa / Siswa	27	27%
Masyarakat Umum	73	73%
Total	100	100%

### D. Vaksinasi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa yang telah melakukan vasinasi pertama berjumlah 23 responden dan yang telah melakukan vaksinasi ke dua berjumlah 77 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya Lihat pada Gambar dan Tabel 5.4

Vaksinasi Yang Telah Dilakukan  
100 jawaban



**Gambar 5.4 Berdasarkan Vaksin**

**Tabel 5.4 Berdasarkan Vaksin**

Jenis Vaksin	Jumlah	Presentase
Vaksin 1	23	23%
Vaksin 2	77	77%
Total	100	100%

#### **E. Akses Website**

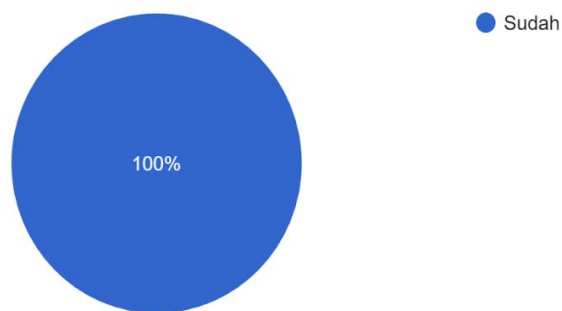
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa yang telah melakukan mengakses website tersebut 100 responden, sehingga total

keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden. Untuk lebih jelasnya

Lihat pada Gambar 5.5

Jika anda belum mengakses website PeduliLindungi silahkan klik link dibawah ini  
website <https://www.pedulilindungi.id/>

100 jawaban



**Gambar 5.5 Berdasarkan Akses Website**

## **5.2 TAHAP ANALISIS**

### **5.2.1 Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Kuesioner berisi 24 pertanyaan dimana pertanyaan setiap variabel bermacam pertanyaan ada yang 7 pertanyaan kualitas pengguna, 7 pertanyaan kualitas informasi, 7 pertanyaan kualitas interaksi dan 3 pertanyaan kepuasan pengguna, kuesioner di sebarakan pada tanggal 20 November smapai 24 November 2021,responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan website PeduliLindungi yang berjumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan

data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian secara langsung berhadapan dengan repondennya.

### 5.2.2 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Kualitas Pengguna (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) Dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil dari pada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 5.6 uji validitas kualitas Pengguna (X1)

**Tabel 5.6 Uji Validitas Kualitas Pengguna (X1)**

Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	-.112	.162	.176	.375**	.261**	.268**	.540**
	Sig. (2-tailed)		.268	.108	.080	.000	.009	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-.112	1	-.124	.370**	-.012	.095	.189	.413**
	Sig. (2-tailed)	.268		.220	.000	.906	.347	.060	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.162	-.124	1	-.022	.112	.197*	.070	.339**
	Sig. (2-tailed)	.108	.220		.825	.266	.049	.487	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.176	.370**	-.022	1	.110	.218*	.183	.587**
	Sig. (2-tailed)	.080	.000	.825		.274	.029	.069	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.375**	-.012	.112	.110	1	.148	.367**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.906	.266	.274		.140	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.261**	.095	.197*	.218*	.148	1	.242*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.009	.347	.049	.029	.140		.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.268**	.189	.070	.183	.367**	.242*	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.007	.060	.487	.069	.000	.015		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.540**	.413**	.339**	.587**	.559**	.597**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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).									

Penjelasan dari output uji validitas pengguna X1 menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5% artinya tingkat kepercayaan akan uji validitas ini 95%. Nilai r dari tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1966 Dengan melihat tabel nilai koefisien korelasi (r) dengan cara :

$$DF = n - 2$$

Keterangan :

DF = degrees of freedom (jumlah total pengamatan dalam sampel (N))

n = jumlah responden

2 = ketentuan rumus

Maka,

$$DF = 100 - 2 = 98$$

Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas pengguna (X1) yang dapat dilakukan pada kolom korelasi, diketahui bahwa pada kuesioner tersebut valid.

**Tabel 5.7 Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r)**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sehingga 0.196 pada uji



validitas yang dilakukan pada variabel Kualitas Pengguna (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 rangakuan uji validitas website (X1)

**Tabel 5.8 rangakuan uji validitas pengguna (X1)**

NO	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,540	0,196	Valid
2	0,413	0,196	Valid
3	0,339	0,196	Valid
4	0,587	0,196	Valid
5	0,559	0,196	Valid
6	0,597	0,196	Valid
7	0,636	0,196	Valid

Sumber data yang sudah diolah

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,540. Lihat juga korelasi X1.2, X1.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,196 maka dapat disimpulkan semua nilai pada kualitas pengguna dinyatakan valid.

**Tabel 5.9 Uji Validitas Kualitas Informasi X2**

Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.053	.329**	-.025	.185	.203*	.165	.473**
	Sig. (2-tailed)		.599	.001	.807	.066	.043	.101	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.053	1	.267**	.284**	.122	.299**	.142	.566**
	Sig. (2-tailed)	.599		.007	.004	.226	.003	.159	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.329**	.267**	1	.223*	.206*	.141	.235*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007		.026	.040	.163	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.025	.284**	.223*	1	.042	.236*	-.082	.433**
	Sig. (2-tailed)	.807	.004	.026		.680	.018	.418	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.185	.122	.206*	.042	1	.167	.449**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.066	.226	.040	.680		.097	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.203*	.299**	.141	.236*	.167	1	.293**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.043	.003	.163	.018	.097		.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.165	.142	.235*	-.082	.449**	.293**	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.101	.159	.019	.418	.000	.003		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.473**	.566**	.619**	.433**	.570**	.614**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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).									

Penjelasan dari uji validitas kualitas informasi (X2) menggunakan SPSS adalah Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas informasi (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada 5.10 rangkuman uji validitas.



	N	100	100	100	100	100	100	100	100
--	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Penjelasan dari uji validitas kualitas layanan interaksi (X3) menggunakan SPSS adalah Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas informasi (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada 5.12 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Layanan Interaksi (X3)**

NO	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,620	0,196	Valid
2	0,584	0,196	Valid
3	0,535	0,196	Valid
4	0,533	0,196	Valid
5	0,561	0,196	Valid
6	0,632	0,196	Valid
7	0,519	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X3 dengan skor 0,620. Lihat juga pada korelasi X3.2 ,X3.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan korelasi di atas nilai r tabel 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan interaksi dinyatakan valid.

**Tabel 5.13 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.135	.329**	.674**
	Sig. (2-tailed)		.182	.001	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.135	1	.372**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.182		.000	.000

	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.329**	.372**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.674**	.720**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Penjelasan dari uji validitas kepuasan pengguna (Y) menggunakan SPSS adalah Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kepuasan pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada 5.14 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

NO	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,674	0,196	Valid
2	0,720	0,196	Valid
3	0,766	0,196	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi Y1 dengan skor 0,674. Lihat juga pada korelasi Y2 ,Y3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan korelasi di atas nilai r tabel 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan interaksi dinyatakan valid.

### 5.2.3 Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, uji reabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan

instrumen tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach Alpha.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabl maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilainnya adalah jika nilai alpha < 0,196 atinya reliabilitas mencukupi (sufficien reliability). Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.15 Output Reliabilitas Kualitas Pengguna (Summary)**

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

**Tabel 5.16 Output Uji Reliabilitas Kualitas Penggun (Statiestic)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.567	.564	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut  
 Dilihat pada tabel Case Processing Summary diketahui jumlah

data valid sebanyak 100, lalu pada tabel reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,567 dengan jumlah item 7. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Pengguna adalah reliabel.

Metode pengambilan data keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable, berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas informasi dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.17 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Summary)**

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

**Tabel 5.18 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Statistic)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.620	.617	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

Dilihat pada tabel Case Processing Summary diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,620 dengan jumlah item 7. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

Metode pengambilan data keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable, berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas informasi dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.19 Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Interaksi (Summary)**

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

**Tabel 5.20 Output Uji Reliabilitas Kualitas Luyanan Interaksi (Staticstic)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.650	.652	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut Dilihat pada tabel Case Processing Summary diketahui jumlah



data valid sebanyak 100, lalu pada tabel reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,650 dengan jumlah item 7. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Layanan Interaksi adalah reliabel.

Metode pengambilan data keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable, berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas informasi dengan menggunakan SPSS. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas

**Tabel 5.21 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Stastictic)**

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

**Tabel 5.22 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Stastictic)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.528	.537	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

Dilihat pada tabel Case Processing Summary diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat cronbach's alpha sebesar 0,528 dengan jumlah item 3. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

Metode pengambilan data keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable, berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas kepuasan pengguna dengan menggunakan SPSS. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.23

**Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Kualitas Pengguna (X1)	0,567 > 0,169	Reliabel
2	Kualitas Informasi(X2)	0,620 > 0,169	Reliabel
3	Kualitas Interaksi (X3)	0,650 > 0,169	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,528 > 0,169	Reliabel

#### 5.2.4 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Untuk itu perlu suatu pembuktian uji statistik normalitas yang dapat digunakan diantaranya kolmogorov smirnov.

Kolmogorov smirnov digunakan untuk menguji apakah data (bersekle minimal ordinar) berasal dari distribusi tertentu. Dengan uji kolmogorov smirnov, normalitas distribusi suatu data akan dengan lebih cepat diketahui karena dapat diketahui dari perhitungan nilai signifikansi (p) dengan aturan :

Jika  $p > 0,005$  =, maka data terdistribusi normal

Jika  $< 0,005$ , maka data berdistribusi tidak normal.

Output dari uji normalitas kolmogorov smirnov dapat dilihat pada tabel 5.24

**Tabel 5.24 Normalitas Kolmogorov Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0039700
	Std. Deviation	.69480249
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.059
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.182 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov smirnov diketahui nilai signifikansi  $0,182 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residul berdistribusi normal.

### 5.2.5 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apaka model rigrie ditemukan adanya korelasi antaran variabel bebas (indepeden). Metode untuk mendeksi adanya multikolinearitas yaitu dengan malihat besaran dari nilai

tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Jika tolerance > 0,10 atau VIF < 10, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regrisi. Hasil dari uji multikolieritas dapat dilihat pada tabel 5.25

**Tabel 5.25 Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.288	1.459		.883	.380		
	Kualitas Pengguna	.058	.060	.108	.973	.333	.500	1.999
	Kualitas Informasi	.148	.064	.283	2.302	.023	.411	2.434
	Kualitas Layanan Interaksi	.178	.064	.320	2.790	.006	.472	2.121
	Kepuasan Pengguna	.156	.054	.212	2.192	.014	.398	2.091

Dari hasil uji multikolinieritas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu.

**Tabel 5.26 Rangkuman Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,500 > 0,10	1,999 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X2	0,411 > 0,10	2,434 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X3	0,472 > 0,10	2,121 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
Y	0,389 > 0,10	2,091 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas

Dari tabel 5.26 diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari dua variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 0,10 jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinieritas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

### 5.2.6 Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas pada penelitian ini menggunakan metode uji Glejser. Metode uji Glejser yaitu meregresikan variabel independen dengan nilai residulanya. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastitas. Berikut tabel hasil uji heterokedasitas Glejser menggunakan SPSS. Hasil dapat dilihat pada tabel 5.27

**Tabel 5.27 Uji Heterokedasitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.319	.851		.375	.708
	Kualitas Pengguna	.011	.036	.043	.311	.756
	Kualitas Informasi	.008	.040	.025	203	840
	Kualitas Layanan Kepuasan Pengguna	.005	.035	.021	.152	.880
		.009	.043	.035	.160	.910
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Dari hasil uji heteroskedastitas Glejser Test yang telah dilakukan,

didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat, dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah.

**Tabel 5.28 Rangkuman Uji Heteroskedastitas Glejser Test**

Variabel	Nilai Signifikasi	Keterangan
X1	756 > 0,05	dak terjadi Heteroskedastitas
X2	840 > 0,05	dak terjadi Heteroskedastitas
X3	880 > 0,05	dak terjadi Heteroskedastitas
Y	910 > 0,05	dak terjadi Heteroskedastitas

### 5.2.7 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini pengujian autokorelasi menggunakan teknik uji Durbin Watson. Dalam pengujian penelitian ini digunakan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika  $d$  terletak di antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada korelasi.
3. Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$  maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Berikut ini Tabel 5.27 uji autokorelasi summary nilai Durbin-Watson.

**Tabel 5.29 Uji Autokorelasi Summary Nilai Durbin-Watson**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.881 <sup>a</sup>	.776	.771	2.390	2.047
a. Predictors: (Constant), KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PENGGUNA					
b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA					

Pada tabel 5.29 diatas dapat diketahui nilai durbin watson 2,047 Sementara du dengan (100) responden (2) variabel pada tabel DW diperoleh 1,715. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$dU < d < 4-dU = 1,715 < 2,047 < 2,247$$

Dengan melihat hasil nilai dari pada persamaan di atas maka bisa diartikan bahwa variabel dependent kepuasan pengguna dari seratus reponden pengguna website PeduliLindungi pada periode pengambilan sampel 20 November 2021 samapi 24 November 2021 menunjukkan diterima karena tidak ada korelasi. Sehingga bisa disimpulkan bahwa model ini sudah memenuhi asumsi klasik yang bebas dari masalah autokorelasi.

### 5.3 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh antra variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y)

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

**Tabel 5.30 output Regression Variables Entered/Removed**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Interaksi, Kualitas Pengguna, Kualitas Informasi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.30 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.31 output Regression Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 <sup>a</sup>	.352	.338	4.02126
a. Predictors: (Constant), kualitas interaksi, kualitas informasi, kualitas pengguna				

Output pada tabel 5.31 menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,352 artinya bahwa variabel X (Kualitas pengguna, Kualitas informasi, kualitas interaksi) mampu memberikan kontribusi 52% terhadap Y (Kepuasan Pengguna). Sementara itu 48% lainnya adalah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square), dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate) adalah 4,021.

**Tabel 5.32 output Regression ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.129	2	28.565	26.906	.000 <sup>b</sup>
	Residual	102.981	97	1.062		
	Total	160.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Pengguna						



Pada tabel Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dan uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.33 output Regression coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.288	1.459		.883	.380
	Kualitas Pengguna	.058	.060	.108	.973	.333
	Kualitas Informasi	.148	.064	.283	.980	.023
	Kualitas Layanan Interaksi	.178	.064	.320	2.790	.006
	Kepuasan Pengguna	.180	.067	.380	1.580	.058

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Output pada tabel 5.34 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara persial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara persial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.34

**Tabel 5.34 Rangkuman Tabel Regresi**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifiakasi
Konstanta	1.288	0.883	0.380
X1	0,058	0,973	0.333
X2	0,148	0,980	0.023
X3	0,178	2.790	0,006
Y	0,180	1.580	0,058

Fhitung : 26,906 R2 = 0,352
--------------------------------

## 5.4 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

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

### 5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah  $b_1 = 0,058$   $b_2 = 0,148$   $b_3 = 0,178$  dan  $b_4 = 0,180$  nilai – nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

Dimana : (Y = Variabel dependen, a =Konstanta , $b_1, b_2, b_3, b_4$  = Koefisien garis regresi , $X_1, X_2, X_3$  = Variabel independen

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- A. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 1,228

Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terkait) bernilai 1,228. Dalam penelitian ini, jika pengaruh kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas intersaksi bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 1,228%.

- B. Nilai koefisien regresi variabel kualitas kegunaan ( $b_1$ ) = 0,058

Artinya jika nilai kualitas kegunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat (*User Satisfaction*) akan meningkat sebesar 0,058 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- C. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi ( $b_2$ ) = 0,148 artinya jika nilai kualitas informasi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User*

*Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,148 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

D. Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi layanan ( $b_3$ ) = 0,178 artinya jika nilai kualitas informasi ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,178 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

E. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Pengguna ( $b_4$ ) = 0,180 artinya jika nilai kepuasan pengguna ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,180 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

#### F. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R<sup>2</sup> (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.31 Model Summary dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> (Adjusted R Square) adalah 0,338 jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 33,8% sedangkan sisanya sebesar 66,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### G. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

- a) Menentukan hipotesis

H0 : variabel Kualitas kegunaan , Kualitas Informasi , Kualitas layanan Interaksi secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,

H1 : variabel kualitas Kualitas Kegunaan , Kualitas Informasi , Kualitas Interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- b) Mentukan taraf signifikansi, taraf signifikansi menggunakan 0,05
- c) Mentukan Fhitung dan Ftabel F hitung adalah 26,906 F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k-1$  atau  $3-1=2$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $100-3 = 97$  ( $n$  =jumlah data;  $k$  = jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 3,09

**Tabel 5.35 Titik Persentase Distribusi F**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77

97	<del>3.94</del>	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
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76

d) pengambilan keputusan

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

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

e) Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (26,906) > F_{tabel} (3,09)$  maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas Kegunaan , Kualitas Informasi , Kualitas Interaksi layanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### H. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen

**Tabel 5.36 Titik Persentase Distribusi t**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67654	1.28871	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954
82	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
83	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
84	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
85	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
86	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
87	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
88	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
89	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
90	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
91	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
92	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
93	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
94	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
95	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
96	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
97	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
98	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
99	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
100	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
101	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
102	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
103	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
104	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
105	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
106	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
107	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
108	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
109	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
110	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
111	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
112	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
113	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
114	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
115	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
116	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
117	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
118	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135

119	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
120	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian b1 (Kualitas Kegunaan)

a. Membentuk taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Membentuk t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0,973 t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar = 1,985

c. Pengambilan keputusan

- T hitung < T tabel jadi H0 diterima
- T hitung > T tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0,973) < t tabel (1,985) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel kualitas pengguna tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

## 2. Pengujian b2 (kualitas informasi)

### a. Membentuk taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Membentuk t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0,980 t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$  (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar = 1,985

### c. Pengambilan keputusan

- T hitung < T tabel jadi H0 diterima
- T hitung > T tabel jadi H0 ditolak

### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0,980) < t tabel (1,985) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

## 3. Penguji b3 (Kualitas Interaksi)

### a. Membentuk taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

### b. Membentuk t hitung dan t tabel

T hitung adalah 2,790 t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada



signifikansi  $0,05/2$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $t$  tabel sebesar  $= 1,985$

c. Pengambilan keputusan

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

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} (2,790) > t \text{ tabel} (1,985)$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

4. Penguji  $t$  (Kepuasan Pengguna)

a. Membentuk taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan  $0,05$

b. Membentuk  $t$  hitung dan  $t$  tabel

$T \text{ hitung}$  adalah  $2,302$   $t \text{ tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $t$  tabel sebesar  $= 1,985$

c. Pengambilan keputusan

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

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} (1,580) < t \text{ tabel} (1,985)$  jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh

terhadap tiga variabel independen (kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan).

## 5.5 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel kualitas interaksi layanan lebih besar dibanding variabel kualitas informasi, kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna, dengan begitu Kualitas Interaksi Layanan memiliki pengaruh yang lebih besar. Yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas interaksi layanan sebesar 2,970 dibandingkan nilai t hitung variabel kualitas kegunaan 0.973, variabel kualitas informasi sebesar 0.980, dan Kepuasan pengguna 1,580

Variabel	T Hitung
X1	0,973
X2	0,980
X3	2,907
Y	1,580

## 5.6 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji T, diketahui bahwa dua variabel *service interaction* yang berpengaruh secara partial terhadap variabel terikat. Hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu Kualitas kegunaan (*usability*) yang memiliki nilai T hitung sebesar 0,973 dan Kualitas informasi (*information*) yang memiliki nilai T hitung sebesar 0,980 dan Kepuasan memiliki T hitung sebesar 1,580. Dikarenakan

Uji T hitung diketahui  $T_{tabel} < (1,985)$  maka  $H_0$  diterima. Kesimpulannya yaitu variabel *usability quality*, *information quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*, sedangkan *user satisfaction* tidak berpengaruh terhadap tidak variabel independen Indikator yang tidak mempengaruhi Kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna yaitu :

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dimengerti
3. Mudah bernavigasi
4. Mudah digunakan
5. Tampilan menarik
6. Desain situs
7. Kompetensi yang baik
8. Informasi akurat dan up to date
9. Informasi yang mudah di mengerti dan relevan
10. Minat berkeinginan kembali dan kesediaan merekomendasi

Meskipun tidak ada pengaruh di variabel tersebut, tidak ada salah nya penulis juga menyarankan sebaiknya pihak pedulilindungi dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan dari melakukan navigasi yang lebih baik, memberi tampilan yang lebih menarik agar pengguna tidak merasa bosan untuk mengaksesnya, di perhatikan lagi disainnya agar pengguna lebih mudah untuk memahami dan mempelajarinya saat mengakses *website* tersebut. Membari informasi yang up to date dan relevan dan bersedia untuk di rekomendasikan.

Dan hasil penelitian nilai variabel yang paling besar yaitu Kualitas layanan

Interaksi (*service interaction quality*) yang memiliki nilai T hitung sebesar 2,970. Dikarenakan uji T hitung ( $2,970 > T \text{ tabel } (1,985)$ ) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, indikator yang mempengaruhi kualitas interaksi yaitu :

1. Reputasi yang baik
2. Rasa aman berinteraksi
3. Kepercayaan menyimpan informasi
4. Ruang persolisasi
5. Ruang Komunitas
6. Kominikasi mudah dan
7. Kepercayaan layanan

Sehingga penulis menyarankan sebaiknya pihak PeduliLindungi dapat lebih memperhatikan dari segi kualitas layanan interaksi seperti mempertahankan reputasi *website* PeduliLindungi yang baik, meningkatkan rasa aman berinteraksi dengan *website* tidak menjadi lambat saat sedang banyak pengguna yang sedang mengakses *website* , serta meningkatkan kepercayaan pengguna akan layanan *website* dengan menyajikan informasi yang cepat, jelas, lengkap, singkat dan tepat.