

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan Interaksi, Kegunaan, Informasi ^b	.	Enter

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

Gambar 5.1 Output Regression Variables Entered

Output pada gambar 5.1 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel yang dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.490	2.773

a. Predictors: (Constant), Layanan Interaksi, Kegunaan, Informasi

Gambar 5.2 Output Regression Model Summary

Output pada gambar 5.2 menunjukkan 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*).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1087.482	3	362.494	47.130	.000 ^b
	Residual	1084.476	141	7.691		
	Total	2171.959	144			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Layanan Interaksi, Kegunaan, Informasi

Gambar 5.3 Output Regression ANOVA

Pada tabel ANOVA ini menampilkan hasil dari pengujian yang dilakukan bersama-sama yaitu Uji F dan mengukut tingkat signifikasi dari uji F, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh bersama-sama antara variabel independen dan variabel bebas atau dependen.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.160	1.843		5.511	.000
	Kegunaan	.177	.070	.204	2.528	.013
	Informasi	.056	.078	.067	.722	.472
	Layanan Interaksi	.435	.068	.524	6.385	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Gambar 5.4 Output Regression Coefficients

Output pada tabel 5.4 ini menampilkan hasil nilai dari uji t secara parsial dan mengukur nilai signifikansi berdasarkan uji T. Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikansi
Konstanta	10,160	5,511	0,000
TOTAL_X1	0,177	2,528	0,013
TOTAL_X2	0,056	0,722	0,472
TOTAL_X3	0,435	6,385	0,000
F Hitung = 47,130			
R2 = 0.501			

5.2 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji T. langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independet adalah $b_1 = 0,177$, $b_2 = 0,056$ dan $b_3 = 0,435$. Nilai-nilai pada output ini kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y = 10,160 + 0,177 x_1 + 0,056 x_2 + 0,435 x_3$$

(Y adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 adalah koefisien regresi dan x_1 , x_2 dan x_3 adalah variabel *independen*).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 10,160 artinya jika nilai variabel bebas (*independen*) adalah nol, maka variabel terikat (*dependen*) bernilai 10,160. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai 10,160.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) adalah 0,177 artinya jika nilai *usability quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan ikut meningkat sebesar 0,177 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b_2) adalah 0,056 artinya jika nilai *information quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan ikut meningkat sebesar 0,056 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

d. Nilai koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* (b_1) adalah 0,435 artinya jika nilai *service interaction quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan ikut meningkat sebesar 0,435 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Dari output tabel 5.2 *Model Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,501. Jadi, sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu sebesar 50,1% sedangkan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a) Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

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

- b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan tingkat 0,05

- c) Menentukan Fhitung dan Ftabel

f hitung adalah 47,130

f tabel dicari dengan melihat pada tabel statistik signifikansi 0,05

$$f \text{ tabel} = f (k ; n-k)$$

$$= f (3 ; 142)$$

$$= 2,67$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

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
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73

Gambar 5.5 Titik Persentase Distribusi F

- 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 $f_{hitung} (47,130) > f_{tabel} (2,67)$ maka hipotesis H_0 ditolak. Jadi, kesimpulannya adalah *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (terikat).

Pr df	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
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739

Gambar 5.6 Titik Persentase Distribusi T

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung adalah 2,528

Menggunakan rumus $t \text{ tabel} = t (a/2 ; n-k-1)$

$t \text{ tabel} = (0,05/2 ; 145-3-1 = 141)$

$t \text{ tabel} = 0,025 ; 141$

$t \text{ tabel} = 1,9769$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

- c. Pengambilan Keputusan

H_0 diterima jika $T \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$

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

- d. Kesimpulan

Kesimpulan dapat dilihat berdasarkan pada poin c yaitu pengambilan keputusan.

Pengujian :

1. Pengujian b1 (*Usability Quality*)

Nilai t hitung adalah 2,528. Nilai t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $145 - 3 - 1 = 141$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat nilai t tabel sebesar 1,9769.

2. Pengujian b2 (*Information Quality*)

Nilai t hitung adalah 0,722. Nilai t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $145 - 3 - 1 = 141$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat nilai t tabel sebesar 1,9769.

3. Pengujian b3 (*Service Interaction Quality*)

Nilai t hitung adalah 6,385. Nilai t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $145 - 3 - 1 = 141$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat nilai t tabel sebesar 1,9769.

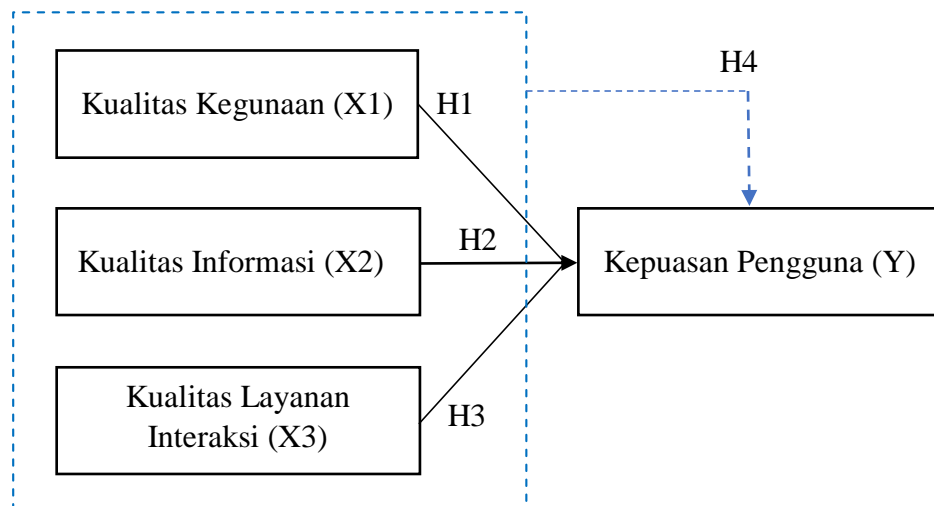
Kesimpulan :

1. **b1** : Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (2,528) > t tabel (1,9769) jadi H1 ditolak dan kesimpulannya *Usability Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan).
2. **b2** : Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (0,722) > t tabel (1,9769) jadi H2 diterima dan kesimpulannya *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan).

3. **b3** : Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (6,385) > t tabel (1,9769) jadi H3 ditolak dan kesimpulannya *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan).

h. Hipotesis Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen dengan model pada gambar 5.7 di bawah ini :



Gambar 5.7 Hubungan Antar Variabel

Pada gambar di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- H1 : Variabel X1 (*Usability Quality*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (*Customer Satisfaction*)
- H2 : Variabel X2 (*Information Quality*) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (*Customer Satisfaction*)
- H3 : Variabel X3 (*Service Interaction Quality*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (*Customer Satisfaction*)

- d. H4 : Variabel X1, X2, X3 (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*) berpengaruh secara simultan terhadap Variabel Y (*Customer Satisfaction*)

5.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan terhadap kualitas *website* ECINOS, maka dapat diketahui bahwa variabel *Service Interaction Quality* adalah variabel yang memiliki nilai signifikan paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Service Interaction Quality* yang memiliki pengaruh lebih besar dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Service Interaction Quality* sebesar 6,385 dibandingkan dengan nilai t hitung pada variabel *Usability Quality* sebesar 2,528 dan variabel *Information Quality* sebesar 0,722.

Dari hasil uji yang dilakukan terhadap variabel *Usability Quality* yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *website* ECINOS dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dimengerti
3. Mudah ditelusuri
4. Mudah digunakan
5. Tampilan menarik
6. Desain situs
7. Kompetensi yang baik
8. Memberikan pengalaman positif

Hasil uji terhadap variabel *Service Interaction Quality* juga menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *website* ECINOS yaitu :

1. Reputasi bagus
2. Rasa aman dalam bertransaksi
3. Kepercayaan menyimpan informasi
4. Rasa personalisasi
5. Komunitas yang spesifik
6. Mudah berkomunikasi
7. Rasa yakin barang akan dikirim

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui nilai variabel paling kecil adalah *Information Quality* dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu :

1. Informasi yang akurat
2. Informasi yang dipercaya
3. Informasi yang aktual
4. Informasi yang relevan
5. Informasi yang mudah dimengerti
6. Informasi yang terperinci
7. Kesesuaian desain pada informasi

Maka peneliti menyarankan sebaiknya pihak ECINOS dapat lebih memperhatikan harapan pelanggan dan pengguna dari segi kualitas informasi

pada *website* ECINOS karena akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan seperti informasi yang aktual, terpercaya, dan relevan. Informasi yang tersaji juga harus mudah diterima dan digunakan, rapi dan mudah dipahami meskipun pelanggan adalah pemula agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri pelanggan saat ingin berbelanja melalui *website*. Dengan adanya *upgrade* dari ECINOS akan membentuk citra atau *image* ECINOS lebih baik dari cara penyampaian informasi serta pengelolaan informasi yang disampaikan pada *website* mengenai produk yang ditawarkan.