

BAB V

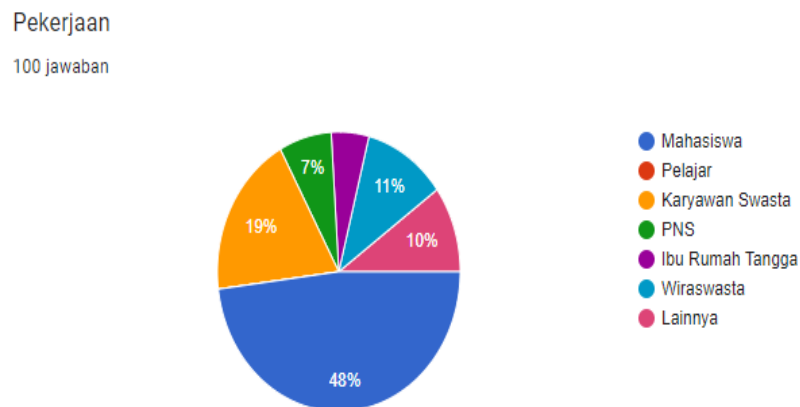
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat kota jambi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic versi 25.0.

5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna *website* Pemerintah Kota Jambi, dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut:



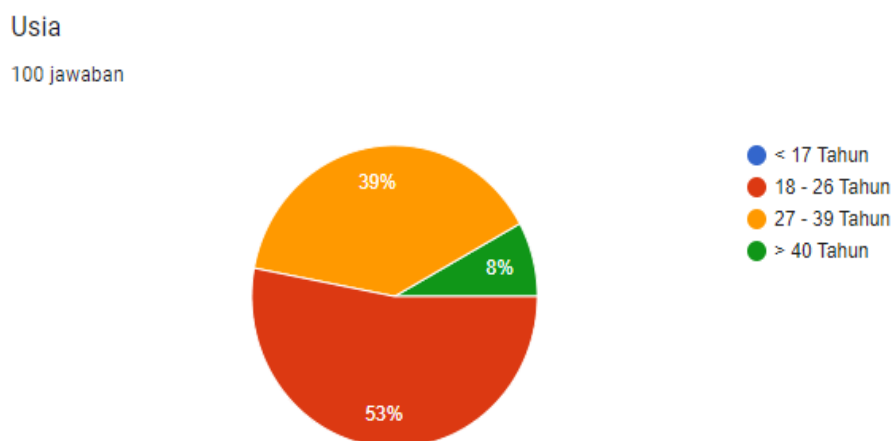
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 48 dan

persentase sebanyak 48%, selanjutnya karyawan swasta sebanyak 19 dan persentase sebanyak 19%, dan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 11 dengan persentase sebanyak 11%, serta responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 10 dengan persentase 10%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 dengan persentase 7%, dan selanjutnya pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 5 responden dengan persentase 5%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna *website* Pemerintah Kota Jambi, dapat dilihat pada gambar 5.2 berikut:

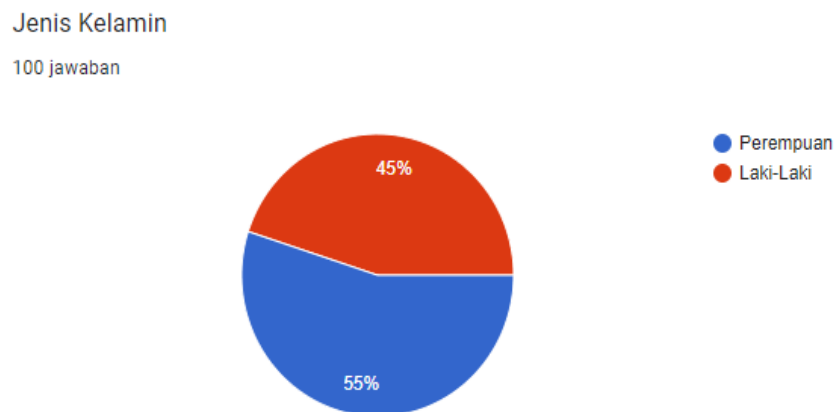


Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 5.2 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia 18 - 26 Tahun dengan jumlah 53 responden dan persentase 53%, sedangkan responden dengan rentang umur 27- 39 Tahun berjumlah 39 responden dengan persentase 39%, selanjutnya responden dengan rentang usia >40 Tahun berjumlah 8 responden dengan persentase 8% dan responden <17 Tahun berjumlah 0 responden dengan persentase 0%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna *website* Pemerintah Kota Jambi, dapat dilihat pada gambar 5.3 berikut:



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 55 dan persentase sebanyak 55%, sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 45 dengan persentase 45%.

5.2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), *User Satisfaction* (Y) dengan menggunakan SPSS V25. Uji validitas ini dilakukan mengukur valid atau tidaknya instrumen penelitian yang digunakan, dengan kata

lain apakah responden telah mengerti dan paham dengan pertanyaan dari kuesioner yang diajukan.

Menurut Haryono et al., [41] uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item Total Correlation*.

Jika r hitung $<$ r tabel = tidak valid

Jika r hitung $>$ r tabel = valid

Cara menentukan r tabel adalah $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah sampel.

Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari table 5.1 dibawah ini:

Tabel 5.1 Nilai Koefisien Korelasi (r) [42]

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
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

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka $df = 100 - 2$, maka $df = 98$. Nilai r tabel dari $df = 98$ adalah 0,1966.

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,632**	,720**	,486**	,649**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,632**	1	,597**	,586**	,609**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,720**	,597**	1	,565**	,654**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,486**	,586**	,565**	1	,566**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,649**	,609**	,654**	,566**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	,836**	,826**	,848**	,776**	,851**	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).

Gambar 5.4 Hasil Uji Usability Quality (X1)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Usability Quality* (X1) yang dilihat pada kolom korelasi, dikeetahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		Correlations						Total_X
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	2
X2.1	Pearson	1	,690**	,480**	,547**	,534**	,509**	,789**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson	,690**	1	,725**	,609**	,585**	,409**	,835**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson	,480**	,725**	1	,636**	,683**	,391**	,813**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson	,547**	,609**	,636**	1	,719**	,495**	,835**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson	,534**	,585**	,683**	,719**	1	,478**	,830**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson	,509**	,409**	,391**	,495**	,478**	1	,692**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pearson	,789**	,835**	,813**	,835**	,830**	,692**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Gambar 5.5 Hasil Uji Information Quality (X2)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Information Quality (X2)* yang dilihat pada kolom korelasi,

dikeetahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,667**	,585**	,466**	,839**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,667**	1	,605**	,547**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,585**	,605**	1	,507**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,466**	,547**	,507**	1	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	,839**	,860**	,830**	,750**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Gambar 5.6 Hasil Uji *Service Interaction Quality* (X3)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Service Interaction Quality* (X3) yang dilihat pada kolom korelasi, dikeetahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,592**	,672**	,879**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,592**	1	,571**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100

Y3	Pearson Correlation	,672**	,571**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	,879**	,825**	,878**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Gambar 5.7 Hasil Uji User Satisfaction (Y)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196 Pada uji validitas yang dilakukan variabel *User Satisfaction* (Y) yang dilihat pada kolom korelasi, dikeetahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Usability Quality			
	UQ1	0,836	0,196	Valid
	UQ2	0,826	0,196	Valid
	UQ3	0,848	0,196	Valid
	UQ4	0,776	0,196	Valid
	UQ5	0,851	0,196	Valid
	UQ Total	1	0,196	Valid
2	Information Quality			
	IQ1	0,789	0,196	Valid
	IQ2	0,835	0,196	Valid
	IQ3	0,813	0,196	Valid
	IQ4	0,835	0,196	Valid
	IQ5	0,830	0,196	Valid
	IQ6	0,692	0,196	Valid
IQ Total	1	0,196	Valid	
3	Service Interaction Quality			
	SIQ1	0,839	0,196	Valid
	SIQ2	0,860	0,196	Valid
	SIQ3	0,830	0,196	Valid
	SIQ4	0,750	0,196	Valid
	SIQ Total	1	0,196	Valid

4	User Satisfaction			
	US1		0,196	Valid
	US2	0,879	0,196	Valid
	US3	0,825	0,196	Valid
	US Total	0,878	0,196	Valid
		1		Valid

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Riliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronch diukur berdasarkan skala Alpha Cronch 0 sampai 1 [43]. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, maka peneliti menggunakan koefisien *cronbach alpha* (α) lebih besar dari 0,70 atau 70% Ghozali [44]. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS :

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,883	5

Gabmbar 5.8 Hasil Uji Reliabilitas X1

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,883 dengan jumlah item 5 karena nilai *Cronbach's Aplha* >0,70 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Usability Quality* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,885	6

Gambar 5.9 Hasil Uji Reliabilitas X2

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,885 dengan jumlah item 6 karena nilai *Cronbach's Aplha* $>0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Information Quality* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,837	4

Gambar 5.10 Hasil Uji Reliabilitas X3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,837 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Aplha* $>0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Service Interaction Quality* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,825	3

Gambar 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Y

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,825 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha* >0,70 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *User Satisfaction* adalah reliabel.

Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Usability Quality	0,883	0,70	Reliabel
2	Information Quality	0,885	0,70	Reliabel
3	Service Interaction Quality	0,837	0,70	Reliabel
4	User Satisfaction	0,825	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Penelitian ini juga menguji asumsi klasik yang akan melekat pada persamaan model regresi sehingga data-data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari asumsi normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Putra & Arizona, [45] Uji normalitas data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan uji *Kolmogorov smirnov*, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka distribusi data tidak normal
- b. Jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka distribusi data normal

Tabel 5.4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,25820925
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,048
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel 5.4 Diatas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai signifikan 0,200 lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal.

5.3.2 Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolineritas [46]. Hasil uji multikolineritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini :

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics
	Unstandardized Coefficients	Standardize d Coefficients	t	Sig.	

		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	3,176	1,099		2,890	,005		
	Total_X1	,068	,076	,115	,886	,378	,426	2,349
	Total_X2	,025	,080	,047	,319	,750	,327	3,055
	Total_X3	,347	,118	,426	2,936	,004	,343	2,913

a. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 5.12 Hasil Uji Multikolinieritas

Dari hasil uji multikolinieritas dapat dilihat nilai tolerance dan VIF nya dari kelima variabel independen nilai tolerance nya $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi.

Tabel 5.5 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,425 $> 0,10$	2,349 $< 10,00$	Tidak terjadi Multikolinieritas
X2	0,327 $> 0,10$	3,055 $< 10,00$	Tidak terjadi Multikolinieritas
X3	0,343 $> 0,10$	2,913 $< 10,00$	Tidak terjadi Multikolinieritas

5.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan metode Durbin – Watson (DW test) untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi.

Tabel 5.6 Hasil Uji Autokorelasi [47]

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818

104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

1. $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
2. $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
3. $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,553 ^a	,306	,284	2,293	1,835

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 5.13 Hasil Uji Autokorelasi

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan $T = 100$, dan $k = 3$ didapat nilai $DL = 1.61$ dan $DU = 1.73$. Jadi nilai $4-DU = 2,27$ dan $4-DL = 2.39$. Dari output dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1.815. karena nilai DW terletak antara DU dan 4-DU ($1.73 < 1.835 < 2.27$), maka hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

5.3.4 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji geleser [47].

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas [45]. Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut 5.14 berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,222	,672		1,818	,072		
	Total_X1	-,021	,047	-,072	-,460	,646	,426	2,349
	Total_X2	,014	,049	,052	,293	,770	,327	3,055
	Total_X3	,043	,072	,104	,601	,550	,343	2,913

a. Dependent Variable: Abs_Res

Gambar 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel independent $> 0,05$. Semua nilai signifikan dari 5 variabel $> 0,05$ sehingga tidak ada ketimpangan varians dari residual dari pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data yang ada bebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,646 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,770 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,550 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1,X2,X3 (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfasction*), maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda. Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna)

α = Konstanta

X1,X2,X3 = Variabel Independen

		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	3,176	1,099		2,890	,005	

Total_X1	,068	,076	,115	,886	,378	,426	2,349
Total_X2	,025	,080	,047	,319	,750	,327	3,055
Total_X3	,347	,118	,426	2,936	,004	,343	2,913

a. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 5.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Gambar 5.15 Menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai

berikut :

$$Y = 3,176 + 0,068 X1 + 0,25 X2 - 0,347 X3$$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta = 3,176 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi
2. Nilai Koefisien beta pada variabel *Usability Quality* sebesar 0,068 yang berarti jika *Usability Quality* mengalami kenaikan, maka *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,068 atau 6,8% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai Koefisien beta pada variabel *Information Quality* sebesar 0,025 yang berarti jika *Information Quality* mengalami kenaikan, maka *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,025 atau 2,5% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai Koefisien beta pada variabel *Service Interaction Quality* sebesar 0,347 yang berarti jika *Usability Quality* mengalami kenaikan, maka *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,347 atau 34,7% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Pengujian Hipotesis Uji t

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1,X2,X3 (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfaction*), dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen [43].

Tabel 5.8 Tabel T [42]

df	Pr	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	0.67732	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	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
	91	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
	92	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
	93	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
	94	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
	95	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
	96	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
	97	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
	98	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
	99	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
		0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
		0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
		0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
		0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
		0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Rumus untuk mencari nilai t tabel

T tabel = $(\alpha / 2 ; n-k-1$ atau df residual)

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

T tabel = $(0,025 ; 96)$

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- t tabel = $t(n - K - 1) = (100 - 3 - 1) = t(96) = 1,984$
- H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Independen dengan variabel Dependen.
- H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel Independen dengan Variabel Dependen.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,176	1,099		2,890	,005		
	Total_X1	,068	,076	,115	,886	,378	,426	2,349
	Total_X2	,025	,080	,047	,319	,750	,327	3,055
	Total_X3	,347	,118	,426	2,936	,004	,343	2,913

a. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 5.16 Hasil Uji T

H1 : Kesimpulan Pengujian H1

Pengujian terhadap variabel *usability quality* (X1) terhadap variabel *user satisfaction* (Y). Diketahui nilai sig 0,378 $>$ 0,05 maka hipotesis H_0 ditolak, artinya tidak menerima hipotesis H_a . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *usability quality* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap

variabel *user satisfaction*. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar $0,886 < 1,984$, maka tidak terdapat pengaruh variable X1 terhadap Y.

H2 : Kesimpulan Pengujian H2

Pengujian terhadap variabel *information quality* (X2) terhadap variabel *user satisfaction* (Y). Diketahui nilai sig $0,750 > 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak, artinya tidak menerima hipotesis H_a . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *information quality* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar $0,319 < 1,984$, maka tidak terdapat pengaruh variable X2 terhadap Y.

H3 : Kesimpulan Pengujian H3

Pengujian terhadap variabel *service interaction quality* (X3) terhadap variabel *user satisfaction* (Y). Diketahui nilai sig $0,004 < 0,05$ maka hipotesis H_0 diterima, artinya menerima hipotesis H_a . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *service interaction quality* (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar $2,936 > 1,984$, maka terdapat pengaruh variable X3 terhadap Y.

5.4.2 Pengujian Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independent dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian.

Tabel 5.9 Tabel F [48]

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

Untuk pengujian f tabel :

$$F \text{ tabel} = f(k : n-k - 1) = f(3 : 100- 3 - 1) = (3 : 96) = 2,70$$

Untuk menentukan kriteria pengujian hiptesis penelitian :

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Pengujian hipotesis Uji F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), dan *User Satisfaction* (Y) [43].

H4 : Kesimpulan Pengujian H4

Pengujian H4, berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $40,121 > 2,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang terdapat pengaruh variabel X4 secara simultan terhadap variabel Y.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222,789	3	74,263	14,121	,000 ^b
	Residual	504,851	96	5,259		
	Total	727,640	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Gambar 5.17 Hasil Uji F

Dalam gambar Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan (Bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama Sum of Square dan kedua Mean Square karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut dapat digunakan dua cara, pertama lihat nilai Sig (Signifikansi). Pada tabel anova nilai sig tertera sebesar 0,000 maka dengan mudah bisa disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dengan mengikuti taraf sig 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas (signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

5.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (r^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen [43].

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,553 ^a	,306	,284	2,293	1,835

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

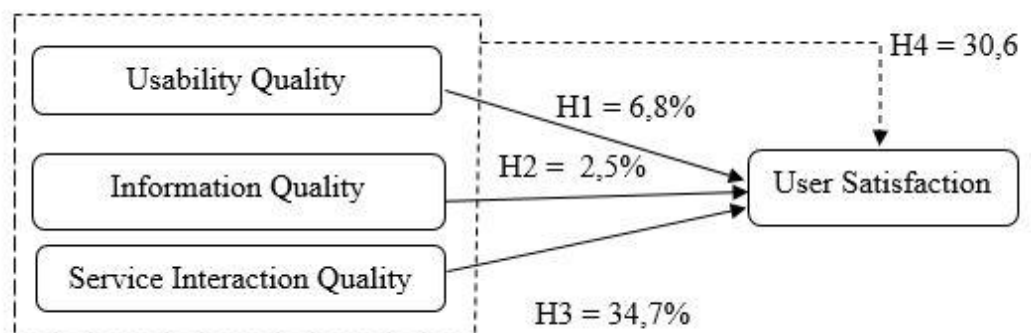
b. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 5.18 Hasil Koefisien Determinasi R^2

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada gambar 5., diatas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,306 atau 30,6% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 30,6% dan sisanya sebesar 69,4% di pengaruhi variabel lain.

5.5 PEMBAHASAN

Berikut gambar bentuk hipotesis pada penelitian ini :



Gambar 5.19 Nilai Hipotesis

Berikut adalah tabel dari hasil hipotesis :

Tabel 5.10 Tabel Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel Independen	Nilai	Keterangan
H1	Variabel <i>Usability Quality</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	6,8%	H ₁ Ditolak H ₀ Diterima
H2	Variabel <i>Information Quality</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	2,5%	H ₁ Ditolak H ₀ Diterima
H3	Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	34,7%	H ₁ Diterima H ₀ Ditolak
H4	Variabel <i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	30,6%	H ₁ Diterima H ₀ Ditolak

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Usability Quality* ditolak yang berarti secara parsial variabel *Usability Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 6,8%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* ditolak yang berarti secara parsial variabel *Information Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 2,5%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X3 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Interaction Quality* ditolak yang berarti

secara parsial variabel *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 34,7%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X1,X2,X3 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality* diterima yang berarti seluruh variabel X terhadap pengaruh secara simultan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 34,7%.