

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

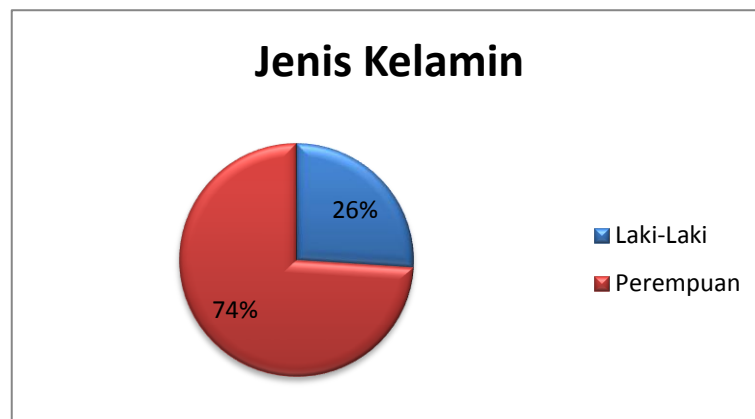
Maxim adalah perusahaan jasa transportasi *online* yang menawarkan layanan ojek, taksi dan jasa pengiriman. Maxim berdiri sejak tahun 2003 yang dimulai dari sebuah pelayanan taksi kecil di kota Chadrinsk yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Maxim memiliki misi untuk meningkatkan interaksi secara terus menerus diantara para pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing. Awal mula kemunculan Maxim di Indonesia yaitu pada tanggal 15 Juni 2018 di kota Jakarta yang dikelola oleh PT. Teknologi Perdana Indonesia. Di Jambi sendiri Maxim mulai beroperasi tahun 2019 dan hingga saat ini Maxim telah beroperasi di 66 kota di Indonesia. Layanan yang tersedia pada aplikasi Maxim antara lain *Bike, Car, Marketplace, Delivery, Life* dan *Cargo*.

5.2. PROFIL RESPONDEN

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kuesioner terdiri dari dua bagian, bagian pertama yaitu identitas responden berisi nama lengkap, jenis kelamin, usia serta pekerjaan dan di bagian kedua berisi 15 pertanyaan yang disusun berdasarkan 4 variabel yang digunakan. Berikut profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

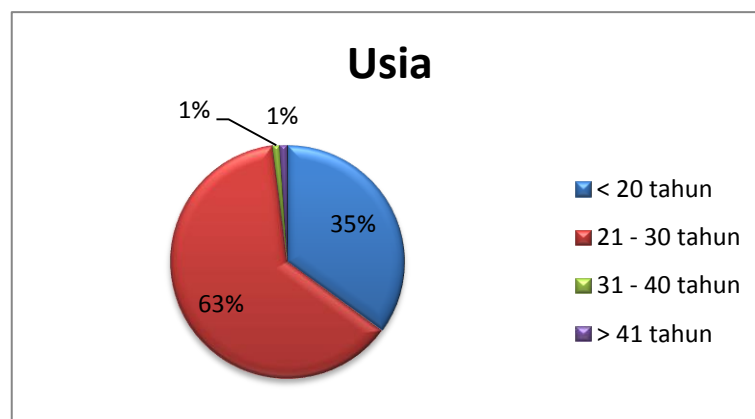
Berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat bahwa dari 100 data responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 74 responden (74%) dan selebihnya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 responden (26%).



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Usia

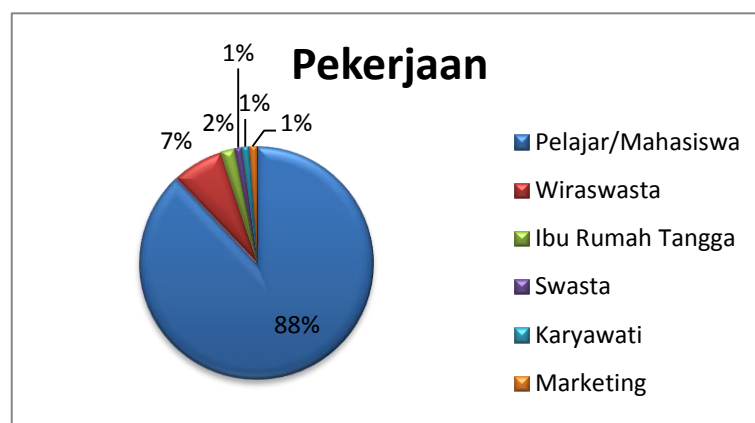
Berdasarkan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden terbanyak yaitu berusia 21 – 30 tahun dengan 63 responden (63%), sebanyak 35 responden (35%) berusia < 20 tahun, responden berusia 31 – 40 tahun sebanyak 1 responden (1%) dan responden berusia > 41 tahun sebanyak 1 responden (1%).



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

3. Pekerjaan

Dari diagram responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa sebanyak 88 responden (88%) adalah pelajar/mahasiswa, sebanyak 7 responden (7%) bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 2 responden (2%) adalah ibu rumah tangga, sebanyak 1 responden (1%) bekerja sebagai swasta, sebanyak 1 responden (1%) bekerja sebagai karyawan dan sebanyak 1 responden (1%) bekerja sebagai marketing.



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.3. UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Sebelum dilakukan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner yang digunakan telah valid dan reliabel.

5.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Uji *Pearson Product Moment* dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item

pertanyaan pada kuesioner dengan skor total [55]. Taraf signifikansi yang digunakan pada penelitian ini yaitu 5% dan jumlah responden yang telah ditetapkan berjumlah 100 responden, sehingga nilai r tabel untuk df (*degree of freedom*) dengan jumlah responden 100 adalah 0,195. Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas yaitu [38]:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item kuesioner yang digunakan adalah valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item kuesioner yang digunakan tidak valid.

Berikut ini hasil *output* uji validitas untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1. Uji Validitas Kualitas Sistem

Tabel 5.1 Uji Validitas Kualitas Sistem

		Correlations					Kualitas_ Sistem
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.709**	.733**	.594**	.659**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.709**	1	.762**	.553**	.635**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.733**	.762**	1	.611**	.666**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.594**	.553**	.611**	1	.475**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.659**	.635**	.666**	.475**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas_ Sistem	Pearson Correlation	.872**	.871**	.895**	.766**	.814**	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).

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut tabel rangkuman dari hasil uji validitas kualitas sistem:

Tabel 5.2 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Sistem

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,872	0,195	Valid
X _{1.2}	0,871	0,195	Valid
X _{1.3}	0,895	0,195	Valid
X _{1.4}	0,766	0,195	Valid
X _{1.5}	0,814	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil uji validitas variabel kualitas sistem yang terdiri dari 5 item pertanyaan dengan nilai r hitung terendah yaitu 0,766 dan nilai r hitung tertinggi yaitu 0,895. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kualitas sistem adalah valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung > r tabel.

2. Uji Validitas Kualitas Informasi

Tabel 5.3 Uji Validitas Kualitas Informasi

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Kualitas Informasi
X2.1	Pearson Correlation	1	.741**	.760**	.696**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.741**	1	.824**	.742**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.760**	.824**	1	.744**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.696**	.742**	.744**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	.887**	.920**	.922**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut tabel rangkuman dari hasil uji validitas kualitas informasi:

Tabel 5.4 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{2,1}	0,887	0,195	Valid
X _{2,2}	0,920	0,195	Valid
X _{2,3}	0,922	0,195	Valid
X _{2,4}	0,878	0,195	Valid

Dari tabel uji validitas kualitas informasi dapat diketahui nilai r hitung dari 4 item pertanyaan yang digunakan dengan nilai r hitung terendah yaitu 0,878 dan nilai r hitung tertinggi yaitu 0,922. Nilai r hitung dari keempat item pertanyaan tersebut lebih besar dari nilai r tabel yang ditetapkan yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat item pertanyaan tersebut adalah valid.

3. Uji Validitas Kualitas Layanan

Tabel 5.5 Uji Validitas Kualitas Layanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Kualitas_Layanan
X3.1	Pearson Correlation	1	.710**	.720**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.710**	1	.741**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.720**	.741**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	.905**	.897**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut tabel rangkuman dari hasil uji validitas kualitas layanan:

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Layanan

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{3,1}	0,905	0,195	Valid
X _{3,2}	0,897	0,195	Valid
X _{3,3}	0,908	0,195	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai r hitung dari masing-masing item pertanyaan yaitu 0,905, 0,897 dan 0,908. Nilai r hitung dari ketiga item pertanyaan variabel kualitas layanan lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga item pertanyaan tersebut adalah valid.

4. Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Tabel 5.7 Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan_Pengguna
Y1.1	Pearson Correlation	1	.796 ^{**}	.795 ^{**}	.944 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.796 ^{**}	1	.697 ^{**}	.901 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.795 ^{**}	.697 ^{**}	1	.906 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan_Pengguna	Pearson Correlation	.944 ^{**}	.901 ^{**}	.906 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut tabel rangkuman dari hasil uji validitas kepuasan pengguna:

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y _{1,1}	0,944	0,195	Valid
Y _{1,2}	0,901	0,195	Valid
Y _{1,3}	0,906	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai r hitung $Y_{1.1}$ adalah 0,944, nilai r hitung $Y_{1.2}$ adalah 0,901 dan nilai r hitung $Y_{1.3}$ sebesar 0,906. Semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,195, sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan variabel kepuasan pengguna adalah valid.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrumen yang dinilai [56]. Dasar pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas yaitu [38]:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka suatu kuesioner atau instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka suatu kuesioner atau instrumen penelitian disebut tidak reliabel.

Berikut ini hasil *output* uji reliabilitas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1. Uji Reliabilitas Kualitas Sistem

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (Summary)

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

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

Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

Pada tabel 5.9 diketahui bahwa jumlah sampel atau responden yang valid adalah sebanyak 100 dengan persentase 100% dan tidak ada pengecualian data atau tidak ada data responden yang tidak digunakan sehingga semua data dapat digunakan dalam uji reliabilitas. Berdasarkan tabel 5.10 didapatkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas sistem dengan total 5 item pertanyaan dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,898. Dengan demikian variabel kualitas sistem dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

2. Uji Reliabilitas Kualitas Informasi

Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Summary)

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

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

Tabel 5.12 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

Pada tabel 5.11 diketahui bahwa jumlah sampel atau responden yang valid adalah sebanyak 100 dengan persentase 100% dan tidak ada pengecualian data atau tidak ada data responden yang tidak digunakan sehingga semua data dapat

digunakan dalam uji reliabilitas. Dari tabel 5.12 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas informasi adalah sebesar 0,923 dan jumlah item pertanyaan kualitas informasi adalah 4 item. Sehingga variabel kualitas informasi dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

3. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Tabel 5.13 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Summary)

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

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

Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Statistic)

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	3

Pada tabel 5.13 diketahui bahwa jumlah sampel atau responden yang valid adalah sebanyak 100 dengan persentase 100% dan tidak ada pengecualian data atau tidak ada data responden yang tidak digunakan sehingga semua data dapat digunakan dalam uji reliabilitas. Berdasarkan tabel 5.14, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari uji reliabilitas variabel kualitas layanan adalah sebesar 0,885 dan jumlah item pertanyaan sebanyak 3 item. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga variabel kualitas layanan memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel.

4. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Tabel 5.15 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Summary*)

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

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

Tabel 5.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistic*)

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	3

Pada tabel 5.15 diketahui bahwa jumlah sampel atau responden yang valid adalah sebanyak 100 dengan persentase 100% dan tidak ada pengecualian data atau tidak ada data responden yang tidak digunakan sehingga semua data dapat digunakan dalam uji reliabilitas. Berdasarkan uji reliabilitas kepuasan pengguna dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0,906 dan jumlah item pertanyaan adalah 3 item. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan variabel kepuasan pengguna adalah reliabel.

5.4. UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka perlu dilakukan transformasi data terlebih dahulu.

Selanjutnya, model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi [57].

5.4.1. Uji Normalitas

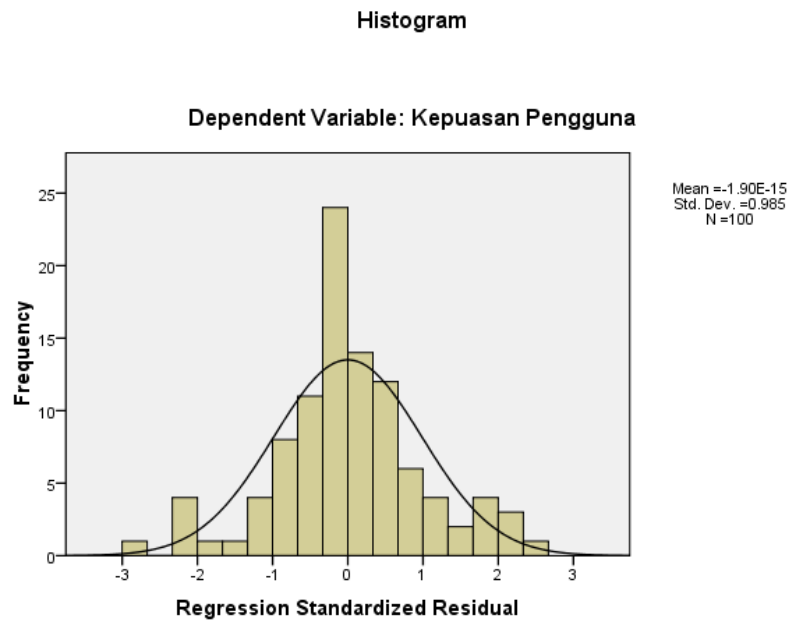
Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dilakukan dengan melihat grafik histogram dan *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Sedangkan uji statistik dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov [58]. Dasar pengambilan keputusan untuk grafik histogram yaitu data dikatakan berdistribusi normal jika membentuk pola lonceng (*Bell Shaped*). Jika data miring ke kanan atau miring ke kiri menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Kemudian dasar pengambilan keputusan untuk uji P-P Plot adalah [59]:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dasar pengambilan keputusan untuk uji Kolmogorov-Smirnov yaitu [59]:

1. Jika nilai Sig < 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.
2. Jika nilai Sig > 0,05 maka distribusi data adalah normal.

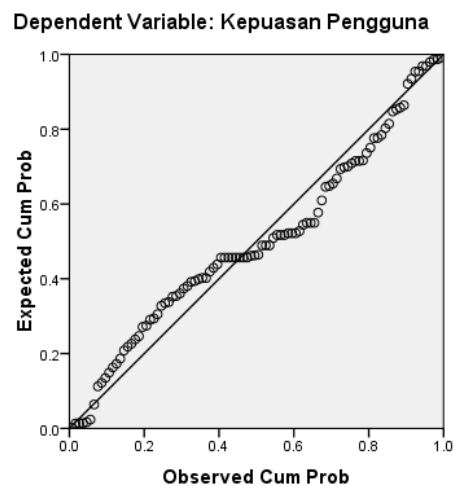
Berikut ini hasil uji normalitas menggunakan grafik histogram, P-P Plot dan Kolmogorov-Smirnov.



Gambar 5.4 Grafik Histogram

Berdasarkan grafik histogram di atas, menunjukkan bahwa kurva berbentuk seperti lonceng dan berada tepat di tengah, tidak miring ke kiri maupun ke kanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5.5 Grafik P-P Plot

Berdasarkan grafik P-P Plot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal walaupun posisi titik-titik yang tersebar tidak sejajar lurus tepat di garis diagonal namun penyebarannya masih berada dekat disekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 5.17 Nilai Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04228602
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		1.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180

a. Test distribution is Normal.

Untuk memastikan apakah data benar-benar telah berdistribusi normal maka dilakukan uji normalitas secara statistik dengan Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,180, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini telah berdistribusi normal.

5.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinieritas adalah [60] jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* <

0,1 maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil *output* uji multikolinieritas yang dilakukan menggunakan SPSS 16:

Tabel 5.18 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-.318	.609		-.522	.603		
	Kualitas Sistem	.160	.057	.242	2.825	.006	.255	3.928
	Kualitas Informasi	.188	.072	.240	2.614	.010	.222	4.509
	Kualitas Layanan	.511	.098	.473	5.199	.000	.226	4.422

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel uji multikolinieritas di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas sistem adalah 0,255, nilai *tolerance* pada variabel kualitas informasi adalah 0,222 dan nilai *tolerance* variabel kualitas layanan adalah 0,226, artinya ketiga variabel tersebut memiliki nilai yang lebih besar daripada 0,1 (*tolerance* > 0,1). Kemudian untuk nilai VIF pada variabel kualitas sistem adalah sebesar 3,928, nilai VIF variabel kualitas informasi sebesar 4,509 dan nilai VIF pada variabel kualitas layanan adalah 4,422 yang artinya ketiga variabel tersebut memiliki nilai yang lebih kecil dari 10 (VIF < 10). Dengan demikian, maka syarat uji multikolinieritas terpenuhi dan dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut disajikan tabel rangkuman uji multikolinieritas:

Tabel 5.19 Rangkuman Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem	0,255 > 0,1	3,928 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Informasi	0,222 > 0,1	4,509 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,226 > 0,1	4,422 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas

5.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas yaitu [61] jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil *output* uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan SPSS 16:

Tabel 5.20 Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.220	.416		2.936	.004
	Kualitas Sistem	.039	.039	.202	1.019	.311
	Kualitas Informasi	-.056	.049	-.242	-1.140	.257
	Kualitas Layanan	-.033	.067	-.103	-.490	.625

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas sistem adalah 0,311, kemudian nilai signifikansi dari variabel kualitas informasi adalah 0,257 dan nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan adalah 0,625. Ketiga variabel independen tersebut memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut disajikan tabel rangkuman uji heteroskedastisitas:

Tabel 5.21 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Sistem	0,311 $> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Informasi	0,257 $> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Layanan	0,625 $> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

5.4.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson. Taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5% dengan jumlah sampel (n) dalam penelitian ini adalah 100 dan jumlah variabel independen (k) adalah 3. Maka diperoleh nilai *Durbin Watson Lower* (DL) sebesar 1,613 dan nilai *Durbin Watson Upper* (DU) sebesar 1,736. Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji Durbin Watson yaitu [62]:

- Jika nilai $DU < DW < 4-DU$ artinya tidak terjadi autokorelasi.
- Jika nilai $DW < DL$ atau nilai $DW > 4-DL$ artinya terjadi autokorelasi.
- Jika nilai $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$ artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Berikut hasil *output* uji autokorelasi yang dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS 16:

Tabel 5.22 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.906 ^a	.820	.815	1.05845	2.099

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji autokorelasi di atas, diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) adalah 2,099. Nilai tersebut lebih besar dari nilai DU yakni 1,736 dan lebih kecil dari nilai 4-DU yaitu 2,264 atau dapat ditulis $1,736 < 2,099 < 2,264$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

5.5. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berikut persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan pengguna)

X₁ = Variabel independen kualitas sistem

X₂ = Variabel independen kualitas informasi

X₃ = Variabel independen kualitas layanan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi X₁

b₂ = Koefisien regresi X₂

b₃ = Koefisien regresi X₃

Berikut hasil *output* analisis regresi linier berganda yang dilakukan menggunakan SPSS 16:

Tabel 5.23 Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.318	.609		-.522	.603
	Kualitas Sistem	.160	.057	.242	2.825	.006
	Kualitas Informasi	.188	.072	.240	2.614	.010
	Kualitas Layanan	.511	.098	.473	5.199	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = -0,318 + 0,160X_1 + 0,188X_2 + 0,511X_3$$

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar -0,318, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas layanan (X_3) tidak ada maka nilai kepuasan pengguna (Y) adalah -0,318.
- b. Koefisien regresi kualitas sistem (X_1) adalah sebesar 0,160 memiliki nilai positif yang berarti adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas sistem (X_1) maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,160 dengan asumsi variabel kualitas informasi (X_2) dan kualitas layanan (X_3) adalah 0.
- c. Koefisien regresi kualitas informasi (X_2) adalah sebesar 0,188 memiliki nilai positif yang berarti adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas informasi (X_2) maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,188 dengan asumsi variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas layanan (X_3) adalah 0.
- d. Koefisien regresi kualitas layanan (X_3) adalah sebesar 0,511 memiliki nilai positif yang berarti adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan (X_3) maka kepuasan pengguna

(Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,511 dengan asumsi variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) adalah 0.

5.5.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial/sendiri-sendiri terhadap kepuasan pengguna. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t yaitu [63]:

1. Dengan membandingkan angka taraf signifikansi
 - a. Jika signifikansi penelitian $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Jika signifikansi penelitian $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel
 - a. Jika t hitung $> t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Jika t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai t tabel, dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut [64]:

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

Keterangan:

α = tingkat signifikansi

n = jumlah responden

k = jumlah variabel independen

Berdasarkan rumus menentukan nilai t tabel, maka didapatkan:

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 ; 100-3-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 ; 96)$$

$$t \text{ tabel} = 1,985$$

Berikut hasil *output* uji t yang dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16:

Tabel 5.24 Uji T

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.318	.609		-.522	.603
	Kualitas Sistem	.160	.057	.242	2.825	.006
	Kualitas Informasi	.188	.072	.240	2.614	.010
	Kualitas Layanan	.511	.098	.473	5.199	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t, berikut penjelasan mengenai hipotesis yang telah diajukan sebelumnya:

1. Pengujian H1

Pada tabel 5.24 diketahui nilai t hitung untuk pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah 2,825 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. Pengujian H2

Pada tabel 5.24 diketahui nilai t hitung untuk pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 2,614 dimana nilai tersebut lebih besar

dari nilai t tabel yaitu 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang artinya kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3. Pengujian H3

Pada tabel 5.24 diketahui nilai t hitung untuk pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah 5,199 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut disajikan tabel rangkuman uji t:

Tabel 5.25 Rangkuman Uji T

No.	Variabel	T		Sig.	Keterangan
1.	Kualitas Sistem (X ₁) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	2,825 1,985	>	0,006 < 0,05	Kualitas sistem (X ₁) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)
2.	Kualitas Informasi (X ₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	2,614 1,985	>	0,010 < 0,05	Kualitas informasi (X ₂) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)
3.	Kualitas Layanan (X ₃) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	5,199 1,985	>	0,000 < 0,05	Kualitas layanan (X ₃) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y)

5.5.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan/bersama-sama terhadap variabel kepuasan pengguna. Dasar pengambilan keputusan untuk uji f yaitu [63]:

1. Dengan membandingkan angka taraf signifikansi
 - a. Jika signifikansi penelitian $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Jika signifikansi penelitian $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Dengan membandingkan nilai f hitung dan f tabel
 - a. Jika f hitung $> f$ tabel maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Jika f hitung $< f$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai f tabel dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus [64]:

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

Keterangan:

k = jumlah variabel independen

n = jumlah responden

Berdasarkan rumus di atas, maka diketahui nilai f tabel yaitu:

$$f \text{ tabel} = (3;100-3)$$

$$f \text{ tabel} = (3;97)$$

f tabel = 2,70

Berikut hasil *output* uji f yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16:

Tabel 5.26 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	491.200	3	163.733	146.150	.000 ^b
	Residual	107.550	96	1.120		
	Total	598.750	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dapat dilihat pada tabel di atas nilai f hitung untuk pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 146,150 yang artinya lebih besar dari nilai f tabel yaitu 2,70 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H4 diterima yang artinya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan hasil *output* di atas, berikut disajikan tabel rangkuman uji f:

Tabel 5.27 Rangkuman Uji F

No.	Variabel	F	Sig.	Keterangan
1.	Kualitas Sistem (X ₁), Kualitas Informasi (X ₂), Kualitas Layanan (X ₃) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	146,150 > 2,70	0,000 < 0,05	Kualitas sistem (X ₁), kualitas informasi (X ₂) dan kualitas layanan (X ₃) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.5.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna maka perlu dilakukan uji koefisien determinasi. Untuk pengaruh satu atau dua variabel independen terhadap variabel dependen, koefisien determinasi yang digunakan adalah *R Square*. Sedangkan untuk hubungan lebih dari dua variabel independen terhadap variabel dependen, koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square* [10]. Berikut hasil perhitungan nilai *Adjusted R Square* menggunakan *software* SPSS 16.

Tabel 5.28 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.820	.815	1.05845

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan tabel koefisien determinasi di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,815. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,815 atau 81,5% sedangkan 18,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.6. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna:

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas sistem berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang disediakan oleh aplikasi Maxim maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Maxim untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan memperhatikan dan meningkatkan segi kualitas sistem seperti tampilan aplikasi yang lebih *user friendly* sehingga pengguna khususnya pengguna baru tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi.

2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas informasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi Maxim maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Maxim untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan memperhatikan dan meningkatkan segi kualitas informasi seperti meningkatkan tampilan map dengan memberikan informasi yang lengkap dan akurat untuk memberikan kemudahan kepada pengguna ketika menentukan titik lokasi penjemputan dan lokasi tujuan.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin baik kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi Maxim maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Maxim untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan memperhatikan dan meningkatkan segi kualitas layanan seperti memberikan respon yang cepat dan tepat ketika pengguna membutuhkan informasi mengenai driver.