

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 DATA KUESIONER

##### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki sebagaimana ditunjukkan Tabel 5.1

**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	243	57 %
Wanita	181	43 %
Jumlah	424	100 %

##### b. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden 11 samapi 20 tahun kebawah 52 responden, usia 21 sampai 30 tahun berjumlah 194 responden, usia 31 sampai 40 tahun 157 responden dan usia 41-50 23 responden.

**Tabel 5. 2 Usia Responden**

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	11-20	52	12.2 %

2	21-30	193	45,5 %
3	31-40	157	36.9 %
4	41-50	22	5,4 %
Total		424	100 %

c. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan bahwa usia responden dengan pekerjaan sebanyak responden, berjumlah responden, dan berjumlah responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 426 responden.

**Tabel 5. 3 Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa	79	18.5 %
2	Kesehatan	45	10,6 %
3	Wiraswasta	100	23,7 %
4	Karyawan	2	0,5 %
5	Honor	1	0,2 %
6	Guru	41	9.6 %
7	PNS	147	34,7 %
8	Kepala Desa	1	0,2 %

9	IRT	2	0,5 %
10	Supir	2	0,5 %
11	Petani	2	0,5 %
12	Tidak Bekerja	2	0.5 %
Total		424	100 %

d. Kabupaten

Jumlah Kabupaten dalam Provinsi Jambi ada 11 Kabupaten, berdasarkan data yang telah dikumpulkan dengan jumlah 426 responden.

**Tabel 5. 4 Kabupaten**

No	Kabupaten	Frekuensi	Persentase
1	Kota Jambi	94	22,1 %
2	Kota Sungai Penuh	23	5,4 %
3	Sarolangun	28	6,6 %
4	Merangin	31	7,3 %
5	Kerinci	28	6,6 %

6	Batanghari	71	16,7 %
7	Muaro Jambi	31	7,5 %
8	Tanjung Jabung Timur	27	6,3 %
9	Tanjung Jabung Barat	25	5,9 %
10	Bungo	33	7,9 %
11	Tebo	33	7,7 %
Total		424	100 %

## 1.2 TAHAP ANALISIS

### 1.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dan *Customer Satisfaction* (Y) dengan menggunakan SPSS 26. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan jika r hasil kecil dari r tabel maka data tersebut tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.1

**Tabel 5. 5 Uji validitas *Usability* (X1)**

		Correlations								
		X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	Total
X101	Pearson Correlation	1	.405**	.303**	.282**	.319**	.362**	.331**	.273**	.596**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	424	423	424	424	422	423	424	423	424
X102	Pearson Correlation	.405**	1	.431**	.409**	.384**	.411**	.430**	.383**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	423	423	423	423	421	422	423	422	423
X103	Pearson Correlation	.303**	.431**	1	.417**	.312**	.428**	.471**	.399**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	424	423	424	424	422	423	424	423	424
X104	Pearson Correlation	.282**	.409**	.417**	1	.395**	.346**	.383**	.430**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	424	423	424	424	422	423	424	423	424
X105	Pearson Correlation	.319**	.384**	.312**	.395**	1	.441**	.445**	.433**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	422	421	422	422	422	421	422	421	422
X106	Pearson Correlation	.362**	.411**	.428**	.346**	.441**	1	.503**	.429**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	423	422	423	423	421	423	423	422	423
X107	Pearson Correlation	.331**	.430**	.471**	.383**	.445**	.503**	1	.463**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	424	423	424	424	422	423	424	423	424
X108	Pearson Correlation	.273**	.383**	.399**	.430**	.433**	.429**	.463**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	423	422	423	423	421	422	423	423	423
Total	Pearson Correlation	.596**	.689**	.675**	.664**	.682**	.719**	.729**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	424	423	424	424	422	423	424	423	424

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

Penjelasan dari output uji validitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sekitar 0,098. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability*(X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5. 6 Nilai Koefisien Korelasi (r)**

412	0,0810	0,0994	0,1143	0,1265	0,1611
413	0,0809	0,0963	0,1142	0,1263	0,1610
414	0,0808	0,0962	0,1140	0,1262	0,1608
415	0,0807	0,0960	0,1139	0,1260	0,1606
416	0,0806	0,0959	0,1138	0,1259	0,1604
417	0,0805	0,0958	0,1136	0,1257	0,1602
418	0,0804	0,0957	0,1135	0,1256	0,1600
419	0,0803	0,0956	0,1134	0,1254	0,1598
420	0,0802	0,0955	0,1132	0,1253	0,1596
421	0,0801	0,0954	0,1131	0,1251	0,1594
422	0,0800	0,0952	0,1129	0,1250	0,1593
423	0,0799	0,0951	0,1128	0,1248	0,1591
424	0,0798	0,0950	0,1127	0,1247	0,1589
425	0,0797	0,0949	0,1126	0,1245	0,1587
426	0,0796	0,0948	0,1124	0,1244	0,1585
427	0,0795	0,0947	0,1123	0,1242	0,1583
428	0,0794	0,0946	0,1122	0,1241	0,1581
429	0,0793	0,0945	0,1120	0,1240	0,1580
430	0,0792	0,0944	0,1119	0,1238	0,1578
431	0,0792	0,0943	0,1118	0,1237	0,1576
432	0,0791	0,0941	0,1116	0,1235	0,1574
433	0,0790	0,0940	0,1115	0,1234	0,1572
434	0,0789	0,0939	0,1114	0,1232	0,1571
435	0,0788	0,0938	0,1113	0,1231	0,1569

Dari tabel diatas maka didapat  $Df = N-2 = 424 - 2 = 422$  r tabel 0,095 dengan tingkat signifikansi 0,05.

**Tabel 5. 7 Rangkuman Uji Validitas Usability (X1)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,596	0,095	Valid
2	0,689	0,095	Valid
3	0,675	0,095	Valid
4	0,664	0,095	Valid
5	0,682	0,095	Valid
6	0,719	0,095	Valid

7	0,729	0,095	Valid
8	0,700	0,095	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat ada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X101 dengan skor 0,596. Lihat juga pada korelasi X102, X103 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,095 maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner kualitas kegunaan (*Usability*) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 8 Uji Validitas Information Quality (X2)**

		Correlations							
		X201	X202	X203	X204	X205	X206	X207	Total
X201	Pearson Correlation	1	.487**	.472**	.504**	.473**	.521**	.416**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	422	421	422	421	422	420	422	422
X202	Pearson Correlation	.487**	1	.524**	.447**	.485**	.492**	.463**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	421	423	423	422	423	422	423	423
X203	Pearson Correlation	.472**	.524**	1	.418**	.397**	.507**	.435**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	422	423	424	423	424	422	424	424
X204	Pearson Correlation	.504**	.447**	.418**	1	.526**	.491**	.480**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	421	422	423	423	423	421	423	423
X205	Pearson Correlation	.473**	.485**	.397**	.526**	1	.454**	.445**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	422	423	424	423	424	422	424	424
X206	Pearson Correlation	.521**	.492**	.507**	.491**	.454**	1	.443**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	420	422	422	421	422	422	422	422
X207	Pearson Correlation	.416**	.463**	.435**	.480**	.445**	.443**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	422	423	424	423	424	422	424	424
Total	Pearson Correlation	.749**	.753**	.717**	.747**	.715**	.749**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	422	423	424	423	424	422	424	424

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

Penjelasan dari output uji validitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,095. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *information quality* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang artinya semua data yang ada dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5. 9 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality*(X2)**

No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0,749	0,095	Valid
2	0,753	0,095	Valid
3	0,717	0,095	Valid
4	0,747	0,095	Valid
5	0,715	0,095	Valid
6	0,749	0,095	Valid
7	0,699	0,095	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X201 dengan skor 0,749. Lihat juga nilai korelasi X202,X203 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,095 maka dapat

disimpulkan bahwa semua kuesioner kualitas informasi dinyatakan valid. Nilai korelasi yang baik merupakan korelasi X202 dengan skor 0,753.

**Tabel 5. 10 Uji Validitas *Interaction Quality* (X3)**

		Correlations							
		X301	X302	X303	X304	X305	X306	X307	Total
X301	Pearson Correlation	1	.541**	.472**	.481**	.488**	.504**	.574**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	423	422	423	423	423	421	423	423
X302	Pearson Correlation	.541**	1	.605**	.510**	.470**	.444**	.510**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	422	423	423	423	423	421	423	423
X303	Pearson Correlation	.472**	.605**	1	.480**	.464**	.382**	.475**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	423	423	424	424	424	422	424	424
X304	Pearson Correlation	.481**	.510**	.480**	1	.475**	.385**	.537**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	423	423	424	424	424	422	424	424
X305	Pearson Correlation	.488**	.470**	.464**	.475**	1	.445**	.478**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	423	423	424	424	424	422	424	424
X306	Pearson Correlation	.504**	.444**	.382**	.385**	.445**	1	.514**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	421	421	422	422	422	422	422	422
X307	Pearson Correlation	.574**	.510**	.475**	.537**	.478**	.514**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	423	423	424	424	424	422	424	424
Total	Pearson Correlation	.777**	.778**	.736**	.735**	.727**	.694**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	423	423	424	424	424	422	424	424

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

Penjelasan dari output uji validitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,095. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Interaction Quality (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 rangkuman uji validitas.

**Tabel 5. 11 Rangkuman Uji validitas *Interaction Quality* (X3)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,777	0,095	Valid

2	0,778	0,095	Valid
3	0,736	0,095	Valid
4	0,735	0,095	Valid
5	0,727	0,095	Valid
6	0,694	0,095	Valid
7	0,773	0,095	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom korelasi bahwa semua indikator memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang artinya semua indikator dinyatakan valid.

**Tabel 5. 12 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

		Correlations							
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.503**	.536**	.432**	.554**	.422**	.417**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	423	423	422	423	422	421	423	423
Y02	Pearson Correlation	.503**	1	.556**	.532**	.554**	.419**	.409**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	423	424	423	424	423	422	424	424
Y03	Pearson Correlation	.536**	.556**	1	.590**	.533**	.453**	.461**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	422	423	423	423	422	421	423	423
Y04	Pearson Correlation	.432**	.532**	.590**	1	.558**	.424**	.418**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	423	424	423	424	423	422	424	424
Y05	Pearson Correlation	.554**	.554**	.533**	.558**	1	.468**	.388**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	422	423	422	423	423	421	423	423
Y06	Pearson Correlation	.422**	.419**	.453**	.424**	.468**	1	.562**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	421	422	421	422	421	422	422	422
Y07	Pearson Correlation	.417**	.409**	.461**	.418**	.388**	.562**	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	423	424	423	424	423	422	424	424
Total	Pearson Correlation	.747**	.743**	.789**	.751**	.772**	.715**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	423	424	423	424	423	422	424	424

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

Penjelasan dari output uji validitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,095. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9

**Tabel 5. 13 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (y)**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,747	0,095	Valid

2	0,743	0,095	Valid
3	0,789	0,095	Valid
4	0,751	0,095	Valid
5	0,772	0,095	Valid
6	0,715	0,095	Valid
7	0,692	0,095	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi bahwa semua indikator yang ada memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang artinya dinyatakan valid.

### 1.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercayai. Uji reliabilitas yang digunakan penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel 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 tidak reliabel atau tidak konsisten. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$ .

**Tabel 5. 14 Output Uji Reliabilitas *Usability* (summary)**

		N	%
Cases	Valid	424	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	424	100.0

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

**Tabel 5. 15 Output Uji Reliabilitas *Usability* (Statistic)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	8

Penjelasan dari output uji reliabilitas X1 (*statistic*) menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar 5.6 dimana didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,838 dengan jumlah 8. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,095 maka disimpulkan bahwa instrumen pada *Usability Quality* adalah *reliable*.

**Tabel 5. 16 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (summary)**

		N	%
Cases	Valid	424	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	424	100.0

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

**Tabel 5. 17 Output Uji Reliabilitas *Information Quality* (statistic)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas X2 (*statistic*) menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar 5.8 dimana pada gambar tersebut didapat nilai Cronbach's Alpha 0,860 dengan jumlah item 7. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,095 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *information quality* adalah *reliable*.

**Tabel 5. 18 Output Uji Reliabilitas *Interaction Quality* (summary)**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	424	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	424	100.0

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

**Tabel 5. 19 Output Uji Reliabilitas *Interaction Quality* (statistic)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas X3 (*statistic*) menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar 5.10 dimana didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,869 dengan

jumlah item 7. Karena nilai *Cronbach* lebih besar dari 0,095 maka disimpulkan bahwa instrumen pada *interaction quality* adalah *reliable*.

**Tabel 5. 20 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (summary)**

		N	%
Cases	Valid	424	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	424	100.0

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

**Tabel 5. 21 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (statistic)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	7

Penjelasan dari output uji reliabilitas Y menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar 5.12 dimana didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,867 dengan jumlah item 7. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,095 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *customer satisfaction* adalah *reliable*.

**Tabel 5. 22 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Usability</i>	0,838 > 0,095	Reliable
2	<i>Information Quality</i>	0.860 > 0,095	Reliable
3	<i>Interction Quality</i>	0,869 > 0,095	Reliable

4	<i>User Satisfaction</i>	0,867 > 0,095	Reliable
---	--------------------------	---------------	----------

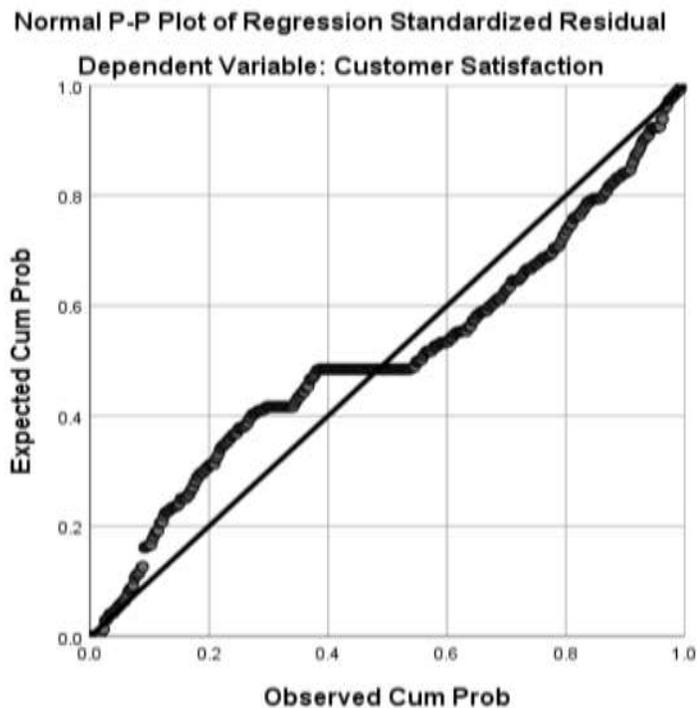
Berdasarkan pada tabel diatas, variabel kualitas website mendapatkan reliable karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari nilai r tabel 0,095.

### 1.3 UJI ASUMSI

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka langkah selanjutnya melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdidtribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik P-P Plots of regression standarized residual. Jika tidak dilakukan uji normalitas, kita tidak mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Output dari uji normalitas dapat dilihat pada gambar 5.13

#### Gambar 5. 1 Uji Normalitas



Dari gambar 5.13 dijelaskan bahwa grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

### 1.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (*independent*) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Varian Inflation Factor*) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi

multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada gambar 5.14

**Tabel 5. 23 Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.549	.796		1.946	.052		
	X1	.223	.042	.237	5.322	.000	.320	3.125
	X2	.259	.051	.251	5.023	.000	.254	3.932
	X3	.435	.045	.433	9.670	.000	.316	3.161

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat Yaitu :

**Tabel 5. 24 Rangkuman Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF ( <i>Varian Inflation Factor</i> )	Keterangan
X1	0.320 > 0,10	3,125 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,254 > 0,10	3,932 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,316 > 0,10	3,161 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari tabel 5.11 diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

### **1.3.3 Uji Heterokedastisitas**

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode uji Glejser Test yaitu meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikansi itu sendiri ada dua macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan buku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu menggunakan taraf signifikansi 0,05. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.15

**Tabel 5. 25 Uji Heterokedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.619	.615		2.631	.009
	Usability	-.038	.032	-.103	-1.191	.235
	Information Quality	.030	.040	.072	.744	.458
	Interaction Quality	.004	.035	.010	.118	.906

a. Dependent Variable: RES\_2

Dari hasil uji heterokedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu :

**Tabel 5. 26 Rangkuman Uji Heterokedastisitas *Glejser Test***

Variabel	Nilai Signifikansi		Keterangan
X1	0,235 > 0,05		Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X2	0,458 > 0,05		Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X3	0,906 > 0,05		Tidak Terjadi Heterokedastisitas

### 1.3.4 Uji Linearitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu signifikansi pada  $linearity < 0,05$  maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linear. Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.16

1. Variabel Kepuasan Pengguna \* Variabel *Usability*

**Tabel 5. 27 Uji Linearitas Y\*X1**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	4480.546	23	194.806	30.092	.000
		Linearity	4143.825	1	4143.825	640.108	.000
		Deviation from Linearity	336.721	22	15.305	2.364	.001
	Within Groups		2589.454	400	6.474		
	Total		7070.000	423			

Pada gambar 5.16 diatas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,001. Dikarenakan signifikansi kurang dari 0,050 jadi hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel *Usability* dinyatakan linear.

2. Variabel Kepuasan Pengguna \* Variabel *Information*

**Tabel 5. 28 Uji Linearitas Y\*X2**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	4695.695	22	213.441	36.048	.000
		Linearity	4445.473	1	4445.473	750.803	.000
		Deviation from Linearity	250.222	21	11.915	2.012	.005
	Within Groups		2374.305	401	5.921		
	Total		7070.000	423			

Pada gambar 5.17 diatas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,005. Dikarenakan signifikansi kurang dari 0,050 jadi hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel *Information* dinyatakan linear.

3. Variabel Kepuasan Pengguna \* Variabel *Interaction*

**Tabel 5. 29 Uji Linearitas Y\*X3**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups (Combined)	4917.408	21	234.162	43.730	.000
	Linearity	4692.812	1	4692.812	876.390	.000
	Deviation from Linearity	224.597	20	11.230	2.097	.004
	Within Groups	2152.592	402	5.355		
	Total	7070.000	423			

Pada gambar 5.18 diatas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sbesar 0,004. Dikarenakan signifikansi kurang dari 0,050 jadi hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel *Interaction* dinyatakan linear.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman hasil uji linearitas antar variabel X dengan variabel Y

**Tabel 5. 30 Rangkuman Hasil Uji Linearitas**

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai Sig	Keterangan
Y * X1	0,001 < 0,05	Linear secara signifikansi
Y * X2	0,005 < 0,05	Linear secara signifikansi
Y * X3	0,004 < 0,05	Linear secara signifikansi

#### 1.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

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

**Tabel 5. 31 Output Regression Variables Entered**

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

*Output* pada tabel 5.31 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

**Tabel 5. 32 Output Regression Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.731	2.11855

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Output pada tabel 5.32 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error Of The Estimate*).

**Tabel 5. 33 Output Regression ANOVA**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5184.932	3	1728.311	385.074	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1885.068	420	4.488		
	Total	7070.000	423			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

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

**Tabel 5. 34 Output Regression Coefficients**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.549	.796		1.946	.052
	X1	.223	.042	.237	5.322	.000
	X2	.259	.051	.251	5.023	.000
	X3	.435	.045	.433	9.670	.000

a. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.34 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.35

**Tabel 5. 35 Rangkuman Tabel Regresi**

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
<b>Konstanta</b>	1,549	1,946	0,052
<b>Usability</b>	0,223	5,322	0,000
<b>Information Quality</b>	0,259	5,023	0,000
<b>Interaction Quality</b>	0,435	9,670	0,000
Fhitung = 385.074 R2 = 0,731			

## 1.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. langkah analisis Regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda ketiga variabel independen adalah  $b_1 = 0,223$ ,  $b_2 = 0,259$ , dan  $b_3 = 0,435$ . Nilai-nilai pada ouput kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

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

$$Y = 1,549 + 0,223 X_1 + 0,259 X_2 + 0,435 X_3$$

( Y adalah variabel dependen yang diramalkan,  $\alpha$  adalah konstanta,  $b_1, b_2, b_3$  adalah koefisien regresi, dan  $X_1, X_2, X_3$  adalah variabel independen).

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 1,549 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 1,549. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat Customer Satisfaction bernilai sebesar 1,549%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* ( $b_1$ ) = 0,223 artinya jika nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,223 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* ( $b_2$ ) = 0,259 artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,259 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya.
- d. Nilai koefisien regresi *Interaction Quality* ( $b_3$ ) = 0,435) artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,435 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya.
- e. Analisis Koefisien Determinasi  
Analisis R<sup>2</sup> ( R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara

bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.32 Model Summary dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> (Adjusted R Square) adalah 0,731. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 73,1 % sedangkan sisanya sebesar 26,9 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

1. Menentukan hipotesis

H<sub>0</sub> : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H<sub>1</sub> : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

2. Taraf signifikansi menggunakan 0,05

3. Menentukan Fhitung dan F tabel

a. Fhitung adalah 385,074

b. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

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

$$= f ( 3 ; 424-3 )$$

$$= f ( 3 ; 421 )$$

$$= 2,60$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = Tingkat kepercayaan = 95%

**Tabel 5. 36 Titik Persentase Distribusi F**

16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96
∞	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88

4. Pengambilan keputusan

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

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

5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (385,074) > F_{tabel} (2,60)$  maka  $H_0$  ditolak.

Jadi kesimpulannya yaitu *Usability, Information, Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Website Quality*.

g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. 37 Titik Persentase Distribusi t**

21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,584	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,621	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

a. Pengujian  $b_1$  (*Usability*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 5,322 T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada

signifikansi T tabel =  $t(a/2 ; n-k-1)$

=  $t(0,05/2 ; (424-3-1))$

=  $t(0,025 ; 420)$

=  $t 1,960$

Keterangan :

n = sampel

k = jumlah variabel

$\alpha = 0,05 = \text{tingkat kepercayaan} = 95\%$

3. Pengambilan keputusan

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$  jadi  $H_0$  diterima

$t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} \leq -t_{\text{tabel}}$  jadi  $H_0$  ditolak

4. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $T_{\text{hitung}} ( 5,322 ) \geq T_{\text{tabel}}$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Usability* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

b. Pengujian  $b_2$  (*Information Quality*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

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

$T_{\text{hitung}}$  adalah 5,023  $T_{\text{tabel}}$  dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi  $T_{\text{tabel}} = t (\alpha/2 ; n-k-1)$

$$= t (0,05/2 ; 424-3-1)$$

$$= t (0,025 ; 420 )$$

$$= 1,960$$

3. Pengambilan keputusan

$T_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima

$T_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} \leq -t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak

4. Kesimpulan

Dapat diketahui T hitung (5,023)  $\geq$  T tabel (1,960), jadi kesimpulannya yaitu H0 ditolak, artinya *Information Quality* berpengaruh terhadap *WebsiteQuality*.

c. Pengujian  $b_3$  (*Interaction Quality*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 9,670, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi T tabel = t ( $\alpha/2$  ; n-k-1)

$$= t (0,05/2 ; (424-3-1))$$

$$= t ( 0,025 ; 420 )$$

$$= t 1,960$$

3. Pengambilan keputusan

T hitung  $\leq$  t tabel atau - t hitung  $\geq$  - t tabel maka H0 diterima

T hitung  $\geq$  t tabel atau - t hitung  $\leq$  - t tabel maka H0 ditolak

4. Dapat diketahui T hitung (9,670)  $\geq$  t tabel (1,960) maka H0 ditolak. Jadi kesimpulannya *Interaction Quality* berpengaruh terhadap *Website Quality*.

## 5.6 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *Interaction Quality* lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dan *Information Quality*, dengan begitu *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari

T hitung variabel *Interaction Quality* sebesar 9,670 dibandingkan variabel *usability* sebesar 5,322 dan variabel *information quality* sebesar 5,023.

## **5.7 REKOMENDASI PADA WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan variabel kualitas interaksi yang memiliki nilai signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan website DISKOMINFO Provinsi Jambi, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu :

1. Website memiliki reputasi yang baik
2. Pengguna merasa aman untuk berkunjung ke website
3. Pengguna merasa aman dengan data pribadinya
4. Website memberikan ruang untuk personalisasi
5. Website memberikan ruang untuk komunitas
6. Website memberikan kemudahan berkomunikasi
7. Website akan digunakan kembali oleh pengguna

Seperti yang diketahui kualitas interaksi merupakan suatu apreasi tentang penilaian pelayanan yang diterima oleh pengguna maka diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya pelayanan yang ada pada *website* harus diperjelas, struktur menu harus diperbarui, tertata dengan rapi sehingga menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung website DISKOMINFO Provinsi Jambi. Kemudian untuk mempermudah komunikasi sebaiknya didalam website tersebut memiliki kontak WA

yang bisa dihubungi selama jam kerja DISKOMINFO, agar respon pada pengguna lebih cepat sehingga pengguna *website* lebih merasa puas. Jika dalam hal interaksi *website* kurang jelas dan penempatan fitur-fitur yang penting tidak menonjol atau tertumpuk dengan konten lainnya maka pengguna tidak akan merasa puas, karena kesulitan dalam pencarian berdasarkan menu yang dicari atau informasi yang cukup krusial. Semakin puas pengguna *website*, maka semakin banyak pengguna menggunakan *website* sebagai sarana informasi mengenai DISKOMINFO.