

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

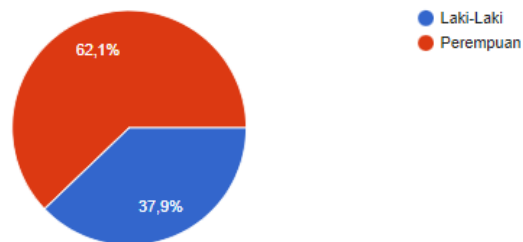
##### 5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna website SMP Islam Al Falah Kota Jambi, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1

**Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	39	37,9%
Perempuan	64	62,1%
Total	103	100%

Jenis Kelamin  
103 jawaban

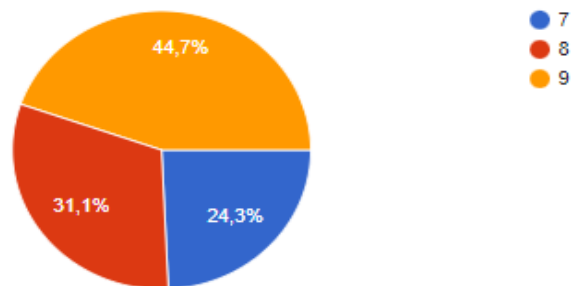


**Gambar 5. 1 Responden Jenis Kelamin**

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 64 dan presentase sebanyak 62, 1%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 dengan presentase 37, 9%.

**Tabel 5. 2 Responden Kelas**

Kelas	Jumlah	Presentase
7	24	24,3 %
8	32	31,1 %
9	47	44,7 %
Total	103	100 %



**Gambar 5. 2 Responden Kelas**

Berdasarkan data tabel 5.2 terdapat tiga kelas dimana, pada kelas 7 berjumlah 24 responden dan presentase sebanyak 24,3%, pada kelas 8 berjumlah 32 responden dan presentase sebanyak 31,1 %, dan pada kelas 9 berjumlah 47 responden dan presentase sebanyak 44,7 %.

## 5.2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### 5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data atau mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas dilakukan untuk mengecek validitas masing-masing variabel yaitu. Pengguna(X1), Kualitas Informasi(X2), Kualitas Layanan Informasi (X3), dan Kepuasan Pengguna(Y) menggunakan SPSS versi 26. Jika hasil r hitung yang didapatkan lebih besar dari koefisien r tabel maka data valid. Nilai r tabel yang didapatkan.

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Cara menentukan r tabel adalah  $df = N-2$ , dimana N adalah jumlah sampel. Untuk lebih jelasnya agar mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5. 3 Nilai koefisien Korelasi(r)[37]**

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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137







Information Quality2	Pearson Correlation	.768**	1	.641**	.726**	.690**	.774**	.822**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Information Quality3	Pearson Correlation	.661**	.641**	1	.727**	.717**	.765**	.641**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Information Quality4	Pearson Correlation	.764**	.726**	.727**	1	.765**	.729**	.716**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Information Quality5	Pearson Correlation	.739**	.690**	.717**	.765**	1	.794**	.815**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Information Quality6	Pearson Correlation	.719**	.774**	.765**	.729**	.794**	1	.831**	.907**





Service Interaction Quality 1	Pearson Correlation	1	.577**	.627**	.602**	.746**	.727**	.622**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction Quality 2	Pearson Correlation	.577**	1	.710**	.702**	.718**	.671**	.694**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction Quality 3	Pearson Correlation	.627**	.710**	1	.722**	.729**	.729**	.655**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction Quality 4	Pearson Correlation	.602**	.702**	.722**	1	.723**	.719**	.762**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction	Pearson Correlation	.746**	.718**	.729**	.723**	1	.752**	.674**	.886**

Quality 5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction Quality 6	Pearson Correlation	.727**	.671**	.729**	.719**	.752**	1	.727**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
Service Interaction Quality 7	Pearson Correlation	.622**	.694**	.655**	.762**	.674**	.727**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
TOTAL_SIQ	Pearson Correlation	.817**	.844**	.858**	.869**	.886**	.886**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

**Gambar 5. 5 Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality X3**

Nlai r tabel statistic didapatkan sebesar 0,193. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Service Interaction Quality*(X3) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner itu valid .

Correlations					
		User Satisfaction1	User Satisfaction2	User Satisfaction3	TOTAL_US
User Satisfaction1	Pearson Correlation	1	.760**	.588**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	103	103	103	103
User Satisfaction2	Pearson Correlation	.760**	1	.753**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	103	103	103	103
User Satisfaction3	Pearson Correlation	.588**	.753**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	103	103	103	103
TOTAL_US	Pearson Correlation	.877**	.937**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

**Gambar 5. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0.193 pada uji validitas yang dilakukan variabel kepuasan pengguna (Y) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid

**Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas**

NO	varibel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Usability			
	U1	0,867	0,192	Valid
	U2	0,891	0,192	Valid
	U3	0,882	0,192	Valid
	U4	0,838	0,192	Valid
	U5	0,766	0,192	Valid
	U6	0,883	0,192	Valid
	U7	0,882	0,192	Valid
	U8	0,816	0,192	Valid
	U Total	1	0,192	Valid
2	Information Quality			
	IQ1	0,874	0,192	Valid
	IQ2	0,876	0,192	Valid
	IQ3	0,837	0,192	Valid
	IQ4	0,880	0,192	Valid
	IQ5	0,897	0,192	Valid
	IQ6	0,907	0,192	Valid
	IQ7	0,899	0,192	Valid
	IQTotal	1	0,192	Valid
3	Service Interaction Quality			
	SIQ1	0,817	0,192	Valid
	SIQ2	0,844	0,192	Valid
	SIQ3	0,858	0,192	Valid
	SIQ4	0,869	0,192	Valid
	SIQ5	0,886	0,192	Valid
	SIQ6	0,886	0,192	Valid
	SIQ7	0,855	0,192	Valid
	SIQTotal	1	0,192	Valid
4	User Satisfaction			
	US1	0,877	0,192	Valid
	US2	0,937	0,192	Valid
	US3	0,869	0,192	Valid
	USTotal	1	0,192	Valid

Dari hasil uji validitas pada tabel di 5.4 dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel dinyatakan valid, karena terbukti bahwa nilai r hitung

lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikan 0,5. Artinya semua instrument variabel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi kriteria.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan suatu instrumen adalah kemantapan atau stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran. Jika diumpamakan sebagai barang, maka barang tersebut diamati dalam keadaan tetap, baik pada pengamatan pertama, kedua, ketiga dan seterusnya. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's alpha  $> 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Sementara, jika nilai Cronbach's alpha  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS:

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	8

**Gambar 5. 7 Hasil Uji Reliabilitas X1**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas didapatkan dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,946 dengan jumlah item 8 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *usability* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	7

**Gambar 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas X2**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas didapatkan dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,952 dengan jumlah item 7 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Information Quality* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	7

**Gambar 5. 9 Hasil Uji Reliabilitas X3**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas didapatkan dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,940 dengan jumlah item 7 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Service Interaction Quality* adalah reliabel.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

**Gambar 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas Y**

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas didapatkan dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,875 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *User Satisfaction* adalah reliabel.

**Tabel 5. 5 Hasil Uji Reliabilitas**

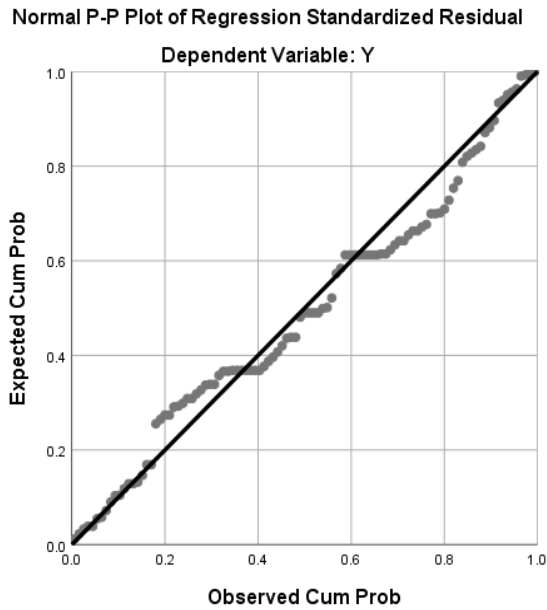
NO	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Usability (X1)	0,946 $> 0,60$	Reliabel
2.	Information Quality(X2)	0,952 $> 0,60$	Reliabel
3.	Interaction Quality(X3)	0,940 $> 0,60$	Reliabel
4.	User Satisfaction(Y)	0,875 $> 0,60$	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

## 5.3 UJI ASUMSI KLASIK

### 5.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.



**Gambar 5. 11 Normalisasi grafik normal P-p plot**

Dari grafik diatas dapat dilihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, jadi data tersebut dapat dikatakan terdistribusi dengan normal karena telah memenuhi asumsi normalitas.

### **5.3.2 Uji Multikolinearitas**

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



Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.812	.589		3.078	.003		
U	.046	.038	.131	1.226	.223	.225	4.436
IQ	.218	.066	.534	3.280	.001	.097	10.300
SIQ	.091	.063	.221	1.449	.151	.110	9.083

a. Dependent Variable: US

**Gambar 5. 12 Hasil uji Multikolinearitas**

Dari hasil uji Multikoleniaritas dapat dilihat nilai tolerance dan VIF nya dari kelima variabel independen nilai tolerance nya  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi

**Tabel 5. 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,225	4,436	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,097	10,300	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,110	9,038	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Pada tabel 5.6 diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari kelima variabel independen lebih 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah 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 antara variabel bebas.

### 5.3.3 Uji Autokorelasi

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

**Tabel 5. 7 Hasil Durbin Watson[38]**

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758

91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
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

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  $4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.738	1.448	1.782
a. Predictors: (Constant), SIQ, U, IQ					
b. Dependent Variable: US					

### Gambar 5. 13 Hasil uji Autokorelasi

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan  $T = 103$  dan  $k = 3$  didapat nilai  $DL = 1,6196$  dan  $DU = 1,7392$ . Jadi nilai  $4 - DU = 2,2608$  dan  $4 - DL = 2,3804$ . Dari output dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar  $1,782$  Karena nilai  $DU$  dan  $4 - DU$  ( $1,7392 < 1,782 < 2,2608$ ) maka hasilnya tidak terjadi autokorelasi karena nilai  $DW$  terletak diantara  $DU$  dan  $4-DU$ .

#### 5.3.4 Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heterokedastisitas. Uji heterodastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan  $0,05$  dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam  $0,01$  dan  $0,05$  tidak ada ditentukan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.812	.589		3.078	.003
U	.046	.038	.131	1.226	.223
IQ	.218	.066	.534	3.280	.001

SIQ	.091	.063	.221	1.449	.151
a. Dependent Variable: US					

**Gambar 5. 14 Hasil uji Heteroskedastisitas**

Dari hasil gambar 5.14, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti jadi bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing- masing variabel independen  $> 0,50$ . Sehingga tidak ada pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa ada yang dari heteroskedastisitas. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari keempat variabel independen. Ada satu variabel yang kurang dari 0,05 dan dua variabel lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada yang terjadi heteroskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas

**Tabel 5. 8 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
U1	0,223 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
IQ	0,001 $> 0,05$	Terjadi Heteroskedastisitas
SIQ	0,151 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Pada tabel 5.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari tiga variabel independen lebih besar dari 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

#### **5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen  $X_1, X_2, X_3$ . (*Usability, Information Quality, Interaction Quality*) terhadap variabel dependen

Y(Kepuasan Pengguna), maka dalam penelitian ini digunakan analisis linear berganda. Rumus yang digunakan dalam regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y = Variabel Dependen(terikat)

X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub>,X<sub>3</sub> = Variabel Independen(bebas)

a = Nilai Konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.812	.589		3.078	.003
	U	.046	.038	.131	1.226	.223
	IQ	.218	.066	.534	3.280	.001
	SIQ	.091	.063	.221	1.449	.151

a. Dependent Variable: US

**Gambar 5. 15 Hasil Uji Linear Berganda**

Hasil dari gambar 5.15, menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,812 + 0,046X_1 + 0,218X_2 + 0,091X_3$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta =1,812 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan pengguna akan naik terpenuhi
2. Nilai koefisien pada variabel *Usability* sebesar 0,046 yang berarti jika *Usability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,046 atau 4,6 % dengan asumsi variabel independen bernilai tetap
3. Nilai koefisien beta pada variabel *Information Quality* sebesar 0,218 yang berarti jika *Information Quality* mengalami kenaikan, maka kepuasan penggunaan akan meningkat sebesar 0,218 atau 21,8% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap
4. Nilai koefisien pada variabel *Service Interaction Quality* sebesar 0,091 atau yang berarti jika *Service Interaction Quality* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,091 atau 9,1 % dengan asumsi variabel independen bernilai tetap

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	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	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434

90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967

**Tabel 5. 9 Uji T [39]**

#### 5.4.1 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut gambar di bawah ini uji T

Untuk menentukan t tabel:

$$T \text{ Tabel} = t(a/2 : n-k-1) = t(0,05/2 : 103-3-1) = (0,025 : 99) = 1,984$$

#### Coefficients<sup>a</sup>

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X dan Y.
- c.  $T \text{ tabel} = t(n - K - 1) = (103-3-1) = t(99) = 1,984$



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.812	.589		3.078	.003
	U	.046	.038	.131	1.226	.223
	IQ	.218	.066	.534	3.280	.001
	SIQ	.091	.063	.221	1.449	.151

a. Dependent Variable: US

**Gambar 5. 16 Hasil Uji T**

- d.  $H_0$  : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
- e.  $H_a$  : secara parsial ada pengaruh signifikan antara independen dengan variabel dependen

### **H1 : Kesimpulan Pengujian H1**

Pengujian terhadap variabel *usability* (X1) terhadap variabel user satisfaction(Y). Diketahui nilai sig  $0,223 > 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak, artinya tidak menerima hipotesis  $H_a$  . sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *usability* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar  $1,226 < 1,984$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X1 terhadap Y.

### **H2 : Kesimpulan Pengujian H2**

Pengujian terhadap variabel *Information Quality* (X2) terhadap variabel *user satisfaction* (Y). Diketahui nilai sig  $0,001 < 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  diterima, artinya menerima hipotesis  $H_a$ . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Information Quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar  $3,280 > 1,984$ , maka terdapat pengaruh variabel X2 terhadap Y.

### **H3 : Kesimpulan Pengujian H3**

Pengujian terhadap variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap variabel *user satisfaction*(Y). Diketahui nilai sig  $0,151 > 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak, artinya tidak menerima hipotesis  $H_a$  . sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *Service Interaction Quality* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar  $1,449 < 1,984$ , maka tidak berpengaruh variabel X3 terhadap Y.

#### **5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F**

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

**Tabel 5. 10 Uji F [40]**

df untuk	df untuk pembilang (N1)
----------	-------------------------

penyebut (N2)	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
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77

Untuk pengujian F tabel :

$$F \text{ tabel} = f(k : n - k - 1) = f(3 : 103 - 3) = (3 : 100) = 2,70$$

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- b. Jika signifikan  $> 0,05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka 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(X1), Information Quality (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y). Hasil Uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608.068	3	202.689	96.621	.000 <sup>b</sup>
	Residual	207.680	99	2.098		
	Total	815.748	102			

a. Dependent Variable: US

b. Predictors: (Constant), SIQ, U, IQ

**Gambar 5. 17 Hasil Uji F**

H4 : Kesimpulan Pengujian H4

Pengujian H4, berdasarkan output diatas diketahui nilai isgnifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $96.621 > 2,70$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak artinya menerima hipotesis  $H_a$  dan terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3 secara simultan terhadap variabel Y

#### 5.4.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Uji determinan bertujuan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.

Koefisien determinan determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared ( $R^2$ ).

**Model Summary**

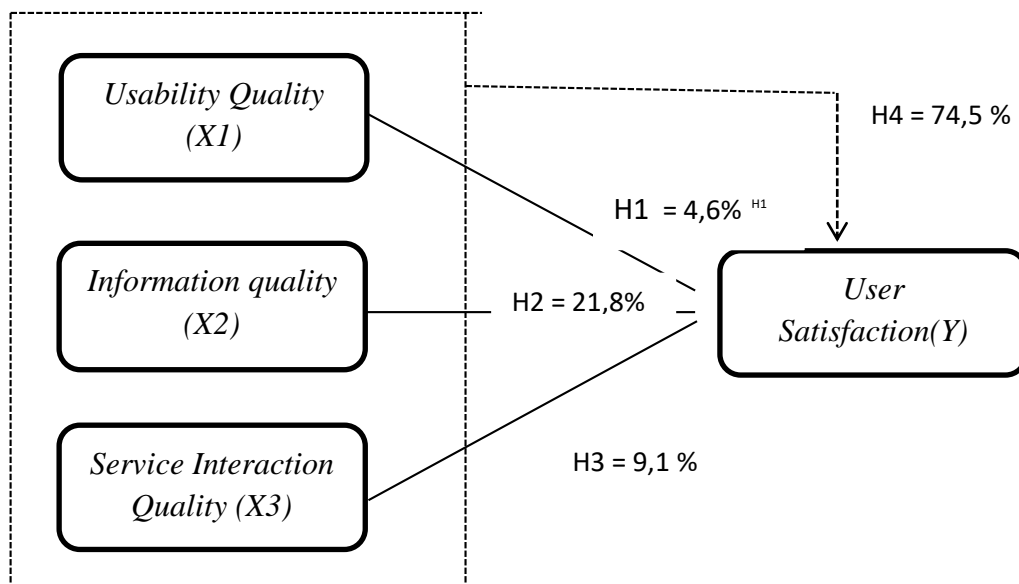
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.738	1.448

a. Predictors: (Constant), SIQ, U, IQ

**Gambar 5. 18 Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Dari output di atas Model Summary diketahui nilai R square sebesar 0,745, hal ini mengandung arti bahwa variabel seluruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah 74,5%. Sedangkan sisanya sebesar 25,5 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### 5.5 PEMBAHASAN



### Gambar 5. 19 Nilai Hipotesis

Berikut adalah tabel dari hasil hipotesis :

**Tabel 5. 11 Tabel Hasil Penguji Hipotesis**

Hipotesis	Variabel Independen	Nilai	Keterangan
H1	Variabel Usability Tidak berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	4,6%	$H_1$ = Ditolak $H_0$ = Diterima
H2	Variabel <i>Information Quality</i> berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	21,8%	$H_1$ = Diterima $H_0$ = Ditolak
H3	Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Tidak berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	9,1%	$H_1$ = Ditolak $H_0$ = Diterima
H4	Variabel Usability , <i>Information Quality</i> , <i>Service Interaction Quality</i> berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	74,5%	$H_1$ = Diterima $H_0$ = Ditolak

Dalam penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *usability* ditolak yang berarti secara parsial *usability* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 4,6%.

Dalam penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* ditolak yang berarti secara parsial

*Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 21,8%.

Dalam penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X3 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Interaction Quality* ditolak yang berarti secara parsial u *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 9,1%.

Dalam penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji t terhadap Y ditolak terdapat pengaruh nilai X1,X2,X3 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *usability, Information Quality, Service Interaction Quality* diterima yang berarti seluruh variabel X terhadap pengaruh secara simultan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sebesar 74,5