

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

##### 5.1.1 Analisis Pengaruh Tingkat Kinerja dan Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *usability* (X1), *information quality* (X2), *interaction quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

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

**Tabel 5.1 Output Regression Variables Entered Kinerja (*Performance*)**

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

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.1 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) . Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.2 Output Regression Model Summary Kinerja (*Performance*)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 <sup>a</sup>	.596	.581	1.351

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

b. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.2 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 5.3 Output Regression ANOVA Kinerja (*Performance*)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231.326	3	77.109	42.218	.000 <sup>a</sup>
	Residual	157.074	86	1.826		
	Total	388.400	89			

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

b. Dependent Variable: Y

Pada table 5.3 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 5.4 Output Regression Coefficients Kinerja (Performance)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.330	1.048		.315	.754
	X1	.169	.087	.188	1.945	.055
	X2	.063	.095	.073	.664	.508
	X3	.511	.102	.573	5.011	.000

a. Dependent Variable: Y

Output pada gambar 5.4 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 5.5

**Tabel 5.5 Rangkuman Tabel Regresi Kinerja (Performance)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	0,330	0,315	0,754
X1	0,169	1,945	0,055
X2	0,063	0,664	0,508
X3	0,511	5,011	0,000

### 5.1.2 Analisis Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

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

**Tabel 5.6 Output Regression Variables Entered Harapan (*Importance*)**

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

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.6 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) . Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.7 Output Regression Model Summary Harapan (*Importance*)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.430	.410	1.643

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

b. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.7 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 5.8 Output Regression ANOVA Harapan (Importance)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.018	3	58.339	21.616	.000 <sup>a</sup>
	Residual	232.104	86	2.699		
	Total	407.122	89			

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

b. Dependent Variable: Y

Pada table 5.8 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 5.9 Output Regression Coefficients Harapan (Importance)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.936	1.335		1.450	.151
	X1	.404	.103	.483	3.926	.000
	X2	.087	.085	.113	1.020	.310
	X3	.118	.092	.133	1.279	.204

a. Dependent Variable: Y

Output pada tabel 5.9 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 5.10

**Tabel 5.10 Rangkuman Tabel Regresi Harapan (*Importance*)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	1,936	1,450	0,151
X1	0,404	3,926	0,000
X2	0,087	1,020	0,310
X3	0,118	1,279	0,204

## 5.2 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

### 5.2.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji T. Data yang diinputkan pada analisis regresi ini adalah data hasil kuesioner tingkat kinerja mulai dari atribut 1 hingga atribut 15 dan juga data hasil kuesioner tingkat kepuasan oleh 90 responden. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah  $b_1 = 0,169$   $b_2 = 0,063$  dan  $b_3 = 0,511$ . Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

#### 2.

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

$$Y' = 0,330 + 0,169 x_1 + 0,063 x_2 + 0,511x_3$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a adalah konstanta, b1, b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan x1, x2, dan x3 adalah variabel *independent*). Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,330

artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,330. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 0,330 %.

b. Nilai koefisien regresi variabel *usability* ( $b_1$ ) = 0,169

Dapat diartikan bahwa variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *usability* (kegunaan) ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,169 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

c. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* ( $b_2$ ) = 0,063

Dapat diartikan bahwa variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *information quality* (kualitas informasi) ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,063 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

d. Nilai koefisien regresi variabel *interaction quality* ( $b_3$ ) = 0,511

Dapat diartikan bahwa variabel *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketika nilai Usability (X1) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,511 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R<sup>2</sup> (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 5.2 *Model Summary* dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> (*Adjusted R Square*) adalah 0,581 Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 58,1% sedangkan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a) Menentukan hipotesis

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



H1 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c) Menentukan Fhitung dan F tabel

- F hitung adalah 42,218
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

$$\begin{aligned} F \text{ tabel} &= f ( k : n-k ) \\ &= f ( 3 : 90-4 ) \\ &= 2,48 \end{aligned}$$

Keterangan : n = Sampel, k = Jumlah Variabel

**Tabel 5.11 Titik Persentase Distribusi F (Prof. Dr. Sugiyono, 2017)**

df	1	2	3	4	5	6
<b>86</b>	3.95	3.10	2.71	<b>2.48</b>	2.32	2.21
<b>87</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20
<b>88</b>	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20
<b>89</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
<b>90</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
<b>91</b>	3.95	3.10	2.71	2.47	2.31	2.20

d) Pengambilan keputusan

Jika F hitung < F tabel maka H0 diterima

Jika F hitung > F tabel maka H0 ditolak

## e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F$  hitung (42,218) >  $F$  tabel (2,48) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama - sama berpengaruh terhadap *User satification*.

## g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t hitung lebih besar daripada t table, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t table.

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29198	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

Gambar 5.1 Tabel Distribusi T (Sugiyono, 2017)

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian b1 *usability* (kegunaan)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05 (Sugiyono,2017)

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 1,945. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90- 3-1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987.

c. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

(Sugiyono, 2017)

c. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1,945)  $\leq$  t tabel (1,987) jadi  $H_0$  diterima, Kesimpulannya yaitu variabel *Usability* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian b2 *Information Quality*(Kualitas Informasi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0,664. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90 - 3 - 1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987.

c. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

(Sugiyono, 2017)

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0,664)  $<$  t tabel (1,987) jadi  $H_0$  diterima ,kesimpulannya bahwa variable *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian b3 *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 5,011. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90 - 3 - 1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987.

c. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

(Sugiyono, 2017)

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (5,011)  $>$  t tabel (1,984) jadi

$H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Interaction Quality*

berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

### 5.2.2 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji T. Data yang diinputkan pada analisis regresi ini adalah data hasil kuesioner tingkat kinerja mulai dari atribut 1 hingga atribut 15 dan juga data hasil kuesioner tingkat kepuasan oleh 90 responden. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah  $b_1 = 0,404$   $b_2 = 0,087$  dan  $b_3 = 0,118$ . Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

2. 
$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y' = 1,936 + 0,404 x_1 + 0,087 x_2 + 0,118 x_3$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a adalah konstanta, b1, b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan x1, x2, dan x3 adalah variabel *independent*). Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 1,936  
artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 1,936. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 1,936 %.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kegunaan ( $b_1$ ) = 0,404  
Dapat diartikan bahwa variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *usability* (kegunaan) ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,404 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Informasi ( $b_2$ ) = 0,087  
Dapat diartikan bahwa variabel *information quality* (kualitas interaksi) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketika nilai *Usability* (X1) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,087 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap..

- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Interaksi ( $b_3$ ) = 0,118

Dapat diartikan bahwa variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *usability* (kegunaan) ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,118 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R<sup>2</sup> (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 5.2 *Model Summary* dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> (*Adjusted R Square*) adalah 0,410 Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 41% sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

- f. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

- a) Menentukan hipotesis

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

H1 : Variabel *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

b) Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c) Menentukan Fhitung dan F tabel

- F hitung adalah 21,616
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

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

$$= f ( 3 : 90-4 )$$

$$= 2,48$$

Keterangan : n = Sampel, k = Jumlah Variabel

**Tabel 5.12 Titik Persentase Distribusi F (Prof. Dr. Sugiyono, 2017)**

df	1	2	3	4	5	6
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
91	3.95	3.10	2.71	2.47	2.31	2.20

d) Pengambilan keputusan

Jika F hitung < F tabel maka H0 diterima

Jika F hitung > F tabel maka H0 ditolak

e) Kesimpulan



Dapat diketahui bahwa  $F$  hitung (21,616) >  $F$  tabel (2,48) maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama - sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t value dibandingkan dengan nilai t table.

Pr \ df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29198	1.66365	1.98932	2.37289	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

Gambar 5.2 Tabel Distribusi T (Sugiyono, 2017)

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian  $b_1$  *usability* (kegunaan)
  - a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05 (Sugiyono,2017)

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 3,926. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90 - 3 - 1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987..

c. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t$  tabel jadi  $H_0$  ditolak

(Sugiyono, 2017)

c. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (3,926)  $>$  t tabel (1,987) jadi  $H_0$  ditolak ,kesimpulannya yaitu variabel *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian b2 (Kualitas Informasi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

e. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 1,020. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90 - 3 - 1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987.

f. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

g. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1.020)  $\leq$  t tabel (1,987) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu variabel *information quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian b3 (Kualitas Interaksi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 1,279. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 90- 3-1 = 0,025 ; 86$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,987.

c. Pengambilan keputusan

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

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1,279)  $\leq$  t tabel (1,987) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Interaction Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

### **5.3 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA**

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) pada kinerja (*performance*) lebih besar dibandingkan variabel *Usability* (kualitas penggunaan) dan variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) , dengan begitu *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) sebesar 5,011 dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* (kualitas penggunaan) sebesar 1,945 dan variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) sebesar 0,664. Sedangkan pada harapan (*importance*) diperoleh nilai variabel *Usability* (kualitas penggunaan) dengan t hitung 3,926 yang artinya memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan nilai t hitung variabel *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) sebesar 1,279 dan variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) sebesar 1,020.

### **5.4 IPA (IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS)**

IPA (*Important Performance Analysis*) digunakan untuk memahami persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan tersebut. IPA (*Important Performance Analysis*) dilakukan dengan menghitung skor total kinerja dan harapan responden. Tahapan dalam metode Importance-Performance Analysis (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat importance (harapan) dan performance (kinerja), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menentukan nilai

setiap atribut untuk importance (harapan) dan performance (kinerja) yang akan menjadi titik – titik potong yang ada dalam diagram kartesius.

#### 5.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian yaitu membandingkan antara tingkat kinerja dan harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas website (Samidi, 2015).

Analisis ini dilakukan antara kinerja dan harapan yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja masyarakat tentang kinerja website (performance) yang memberikan kepuasan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan (importance). Adapun rumus yang digunakan adalah : (Larasati Budi Sinarahwulan, 2017)

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(Persamaan 5.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Kriteria Pengujian (Larasati Budi Sinarahwulan, 2017) :

Apabila Tki <100 %, berarti pelayanan belum memuaskan.

Apabila Tki =100 %, berarti pelayanan telah memuaskan.

Apabila Tki >100 %, berarti pelayanan sangat memuaskan

Perhitungan tingkat kesesuaian persepsi (*performance*) dan harapan (*importance*) pengguna, yang dicontohkan dengan menggunakan data USB1:

$$Tki = \frac{189}{80} \times 100\%$$

$$Tki = 236,25\%$$

Kategori = Sangat Memuaskan

Hasil analisis tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.3 :

**Tabel 5.13 Analisis Tingkat Kesesuaian**

No.	Kode Indikator	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)	Kategori
1.	USB1	362	349	103,72%	Sangat Memuaskan
2.	USB2	365	352	103,69%	Sangat Memuaskan
3.	USB3	344	368	93,48%	Belum Memuaskan
4.	USB4	352	383	91,91%	Belum Memuaskan
5.	IF1	343	393	87,28%	Belum Memuaskan
6.	IF2	339	396	85,61%	Belum Memuaskan
7.	IF3	345	391	88,24%	Belum Memuaskan
8.	IF4	335	384	87,24%	Belum Memuaskan
9.	INQU1	343	384	89,32%	Belum Memuaskan
10.	INQU2	309	352	87,78%	Belum Memuaskan
11.	INQU3	298	350	85,14%	Belum Memuaskan
12.	INQU4	329	371	88,68%	Belum Memuaskan
13.	USF1	336	361	93,07%	Belum Memuaskan
14.	USF2	338	353	95,75%	Belum Memuaskan

15.	USF3	334	353	94,62%	Belum Memuaskan
<b>Total</b>		<b>5063</b>	<b>5540</b>	<b>91,39%</b>	<b>Belum Memuaskan</b>

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian pada tabel 5.13 dapat disimpulkan bahwa :

Variabel item pertanyaan 1 yaitu mudah untuk mempelajari pengoperasian Website Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 103,72% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 2 yaitu mudah untuk menemukan menu-menu di dalam Website Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 103,69% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 3 yaitu desain Website Detik.com sesuai dengan jenis websitenya memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 93,48% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 4 yaitu Website Detik.com memberikan pengalaman yang positif bagi saya memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 91,91% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 5 yaitu Website Detik.com memberikan informasi yang akurat memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan

pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 87,28% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 6 yaitu Website Detik.com memberikan informasi yang terpercaya memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 85,61% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 7 yaitu Website Detik.com memberikan informasi yang tepat waktu (*uptodate*) memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 88,24% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 8 yaitu Website Detik.com menyajikan informasi dalam format yang tepat memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 87,24% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 9 yaitu Website Detik.com memiliki reputasi yang baik memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 89,32% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 10 yaitu rasa aman memberikan informasi pribadi pada Website Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 87,78% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.



Variabel item pertanyaan 11 yaitu dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan atau pihak Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 85,14% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 12 yaitu Website Detik.com menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 88,68% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 13 yaitu rasa puas dengan kualitas pelayanan *website* Detik.com memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 93,07% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 14 yaitu akan sering menggunakan *website* Detik.com untuk membaca berita secara online memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 95,75% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 15 yaitu bersedia merekomendasikan Website Detik.com kepada teman dan kerabat untuk membaca berita secara online memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 94,62% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan *website* Detik.com adalah 91,38% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

#### 5.4.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Menghitung kesenjangan (*Gap*) dengan menghitung selisih nilai antara nilai kualitas nyata (*Performance*) sistem dengan kualitas ideal (*Importance*) sistem. NILAI kesenjangan (*gap*) *website* diperoleh dari selisih skor rata-rata persepsi (X) dan rata-rata harapan (Y) setiap indikator (Santoso dkk, 2015). Secara rinci, perhitungan *Gap* dapat dilakukan dengan cara (Natassia, 2012):

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \dots\dots\dots (\text{Persamaan 5.2})$$

Keterangan:

$Q_i$  (Gap) = tingkat kesenjangan

$\text{Perf}(i)$  = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*Performance*)

$\text{Imp}(i)$  = nilai kualitas ideal/harapan (*Importance*)

Hasil analisis kesenjangan (GAP) *Usability* dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut :

**Tabel 5.14 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut Kulaitas**

#### *Website*

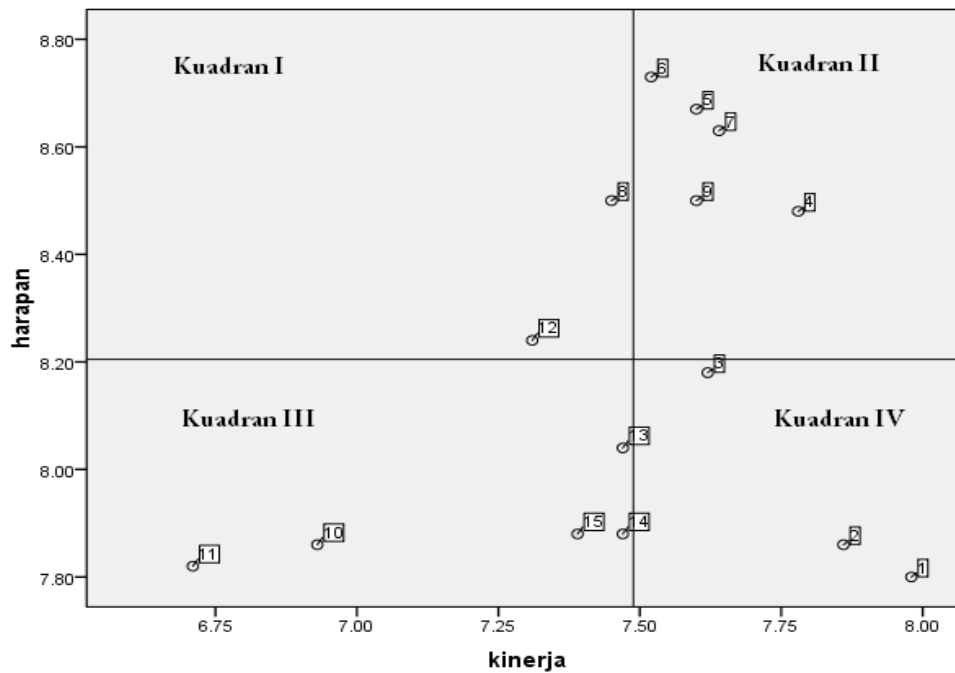
No.	Kode Indikator	Rata-rata Kinerja (Xi)	Rata-rata Harapan (Yi)	Gap
1.	USB1	4,02	3,88	0.14
2.	USB2	3,96	3,91	0.04
3.	USB3	3,82	4,09	-0.27
4.	USB4	3,91	4,26	-0.34
5.	IF1	3,81	4,37	-0.60
6.	IF2	3,77	4,40	-0.57
7.	IF3	3,83	4,34	-0.62
8.	IF4	3,72	4,27	-0.46

9.	INQU1	3,81	4,27	-0.46
10.	INQU2	3,43	3,91	-0.48
11.	INQU3	3,31	3,89	-0.58
12.	INQU4	3,66	4,12	-0.47
13.	USF1	3,73	4,01	-0.28
14.	USF2	3,76	3,92	-0.17
15.	USF3	3,71	3,92	-0.21
<b>Total</b>		<b>56,26</b>	<b>61,65</b>	<b>-5.30</b>

$Q_i(\text{gap}) \geq 0$  atau nilai positif menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem yang baik . Sebaliknya bila hasil  $Q_i(\text{gap}) < 0$  atau bernilai negatif, menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem dinyatakan kurang atau belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna (Amirah Albaiti dkk, 2017). Nilai gap secara keseluruhan bernilai -5,30 atau bernilai negative ,hal ini menunjukkan kualitas yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden.

## 5.5 ANALISIS KUADRAN IPA

Hasil dari analisis IPA (*Important Performance Analysis*) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran.



**Gambar 5.3 Diagram Kartesius**

Berdasarkan grafik IPA pada Gambar 5.1, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan *website* Detik.com dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas dan termasuk area yang penting menurut pengguna namun belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah: 8 dan 12

- a. Website Detik.com menyajikan informasi dalam format yang tepat (8)

b. Website Detik.com menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial  
(12)

2. Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan website Detik.com yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna serta area yang penting menurut pengguna dan dianggap telah memenuhi harapan pengguna.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 4,5,6,7 dan 9

a. Website Detik.com memberikan pengalaman yang positif bagi saya. (4)

b. Website Detik.com memberikan informasi yang akurat. (5)

c. Website Detik.com memberikan informasi yang terpercaya. (6)

d. Website Detik.com memberikan informasi yang tepat waktu (uptodate).

(7)

e. Website Detik.com memiliki reputasi yang baik. (9)

3. Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran III adalah area yang berisikan item yang dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola website.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 10,11,13,14 dan 15.

- a. Rasa aman memberikan informasi pribadi pada Website Detik.com. (10)
- b. Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan atau pihak Detik.com. (11)
- c. Rasa puas dengan kualitas pelayanan website Detik.com. (13)
- d. Akan sering menggunakan website Detik.com untuk membaca berita secara online. (14)
- e. Bersedia merekomendasikan Website Detik.com kepada teman dan kerabat untuk membaca berita secara online. (15)

4. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang termasuk ke dalam kuadran ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 1,2 dan 3

- a. Mudah untuk mempelajari pengoperasian Website Detik.com.(1)
- b. Mudah untuk menemukan menu-menu di dalam Website Detik.com. (2)
- c. Desain Website Detik.com sesuai dengan jenis websitenya. (3)

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

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 10 atribut yang perlu dilakukan perbaikan (*action*) dan terdapat 5 atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan (*Hold*). Dengan indikator yang perlu dipertahankan yaitu 1) Website Detik.com memberikan pengalaman yang positif bagi saya, 2) Website Detik.com memberikan informasi yang akurat, 3) Website Detik.com memberikan informasi yang terpercaya, 4) Website Detik.com memberikan informasi yang tepat waktu (*uptodate*), 5) Website Detik.com memiliki reputasi yang baik.

Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya informasi yang ada pada website up to date, akurat, dan terpercaya sehingga dapat memberikan kesan positif dan memiliki reputasi yang dianggap baik oleh pengguna website Detik.com yang berada di Kota Jambi. Apabila informasi yang disajikan lambat, invalid dan tidak relevan, maka pengguna tidak akan merasa puas. Semakin puas pengguna website, maka semakin banyak pengguna menggunakan dan mengakses website Detik.com sebagai penyedia informasi berita yang dibutuhkan oleh pengguna.