BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	seervice interavtion, usability, informastion quality[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. All requested variables entered.

Gambar 5.1 Output Regression Variables Entered

Output pada Tabel 5.1 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801[a]	.642	.629	1.453

a. Predictors: (Constant), seervice interavtion, usability, informastion quality

Gambar 5.2 Output Regression Model Summary

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*).

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.184	3	99.728	47.270	.000[b]
	Residual	166.672	79	2.110		
	Total	465.855	82			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), seervice interavtion, usability, informastion quality

Gambar 5.3 Output Regression ANOVA

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.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.732	1.160		1.493	.139
	usability	.067	.053	.132	1.282	.204
	informastion quality	.355	.086	.609	4.124	.000
	seervice interavtion	.061	.076	.102	.804	.424

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Gambar 5.4 Output Regression Coefficients

Output pada tabel 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 5.1 Rangkuman tabel regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	1,732	1,493	0,139
X1	0,067	1,282	0,204
X2	0,355	4,124	0,000
X3	0,061	0,804	0,424
Fhitung = 47,270 R2 = 0,642			

5.2 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 tiga varibel independent adalah b1 = 0,067, b2 = 0,355 dan b3 = 0,061 Nilai – nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

y = a+b1x1+b2x2+b3x3

y = 1,732 + 0,067 x1 + 0,355 x2 + 0,061 x3

(y adalah variabel dependen yang diramalkan, a adalah konstanta, b1,b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan x1,x2, dan x3 adalah variabel independen)

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah :

a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 1,732 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 1,732. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat User Satisfaction bernilai sebesar 1,732%.

b. Nilai koefisien regresi variabel *usability* (b1) = 0,067 artinya jika nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,067 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b2) = 0,355 artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,355 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

d. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b3) = 0,061 artinya jika nilai *Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *User*

Satisfaction akan meningkat sebesar 0,061 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R2 (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 R2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,642. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 64% sedangkan sisanya sebesar 36% 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

H0 : 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 Ftabel

- F hitung adalah 47,270
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

F tabel = f (k ; n-k)

= f (3 ; 80)

= 2,72

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79

Gambar 5.5 Titik Persentase Distribusi F (Prof. Dr. Sugiyono, 2017)

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 (47,270) > F tabel (2,72) maka H0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *website quality*.

g. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

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

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Gambar 5.6 Titik Persentase Distribusi t (Prof. Dr. Sugiyono, 2017)

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian b1 (*usability*)

   a. Menentukan taraf signifikansi

      Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 1,282 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi T tabel = t (a/2 ; n-k-1)

= t (0,025 ; 79)

= 1,990

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

c. Pengambilan keputusan

t hitung < t tabel atau –t hitung > -t tabel jadi H0 diterima

t hitung > t tabel atau –t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1,282) < t tabel (1,990) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *usability* tidak terdapat pengaruh terhadap *website quality*

2. Pengujian b2 (*Information Quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 4,124 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi T tabel = t (a/2 : n-k-1)

= t (0,025 : 116)

= 1,990

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

c. Pengambilan keputusan

t hitung < t tabel atau –t hitung > -t tabel jadi H0 diterima

t hitung > t tabel atau –t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (4,124) > t tabel (1,990) jadi H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *information quality* berpengaruh terhadap *website quality*

3. Pengujian b3 (*Interaction Quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 0,804 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi T tabel = t (a/2 : n-k-1)

= t (0,025 : 116)

= 1,990

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

c. Pengambilan keputusan

t hitung < t tabel atau –t hitung > -t tabel jadi H0 diterima

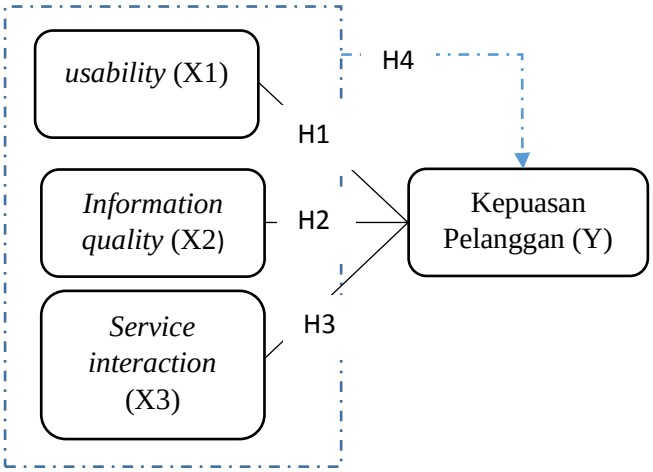
t hitung > t tabel atau –t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (0,804) < t tabel (1,990) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *interaction quality* tidak terdapat pengaruh terhadap *website quality*.

h. Hipotesis Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen dengan model pada gambar 5.7 :



Gambar 5.7 Hubungan Antar Variabel

Pada gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel X1 (Usability) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

b. Variabel X2 (*Information Quality*) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

c. Variabel X1 (*Service Interaction*) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

d. Variabel X1,X2,X3 (Usability,*Information Quality*, *Security Interaction*) berpengaruh secara simultan terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

5.3 PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *Information Quality* lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dan variabel *Interaction Quality*, dengan begitu *Information Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 4,124 dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 1,282 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 0,804

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas *information quallity* yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Website HIJUP, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu 1) informasi akurat, 2) informasi dapat dipercaya, 3) informasi actual, 4) informasi relevan, 5) informasi mudah dimengerti, 6) informasi dengan tingkat detail yang tepat, dan 7) informasi dalam format yang sesuai.

Diharapkan kepada pengelola agar dapat memastikan bahwasanya informasi yang ditampilkan atau tertera pada website yang menjelaskan detail barang agar dapat lebih diperhatikan dan lebih mendetail. Sehingga pelanggan yang akan membeli tidak lagi bertanya-tanya akan produk yang akan dibeli. Hal ini juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja melalui website HIJUP.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 63
5.1 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA 63
5.2 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA 65
5.3 PEMBAHASAN 76

Gambar 5.1 Output Regression Variables Entered 63
Gambar 5.2 Output Regression Model Summary 63
Gambar 5.3 Output Regression ANOVA 64
Gambar 5.4 Output Regression Coefficients 64
Gambar 5.5 Titik Persentase Distribusi F (Prof. Dr. Sugiyono, 2017) 69
Gambar 5.6 Titik Persentase Distribusi t (Prof. Dr. Sugiyono, 2017) 71
Gambar 5.7 Hubungan Antar Variabel 75

Tabel 5.1 Rangkuman tabel regresi 65