

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 DESKRIPSI DATA

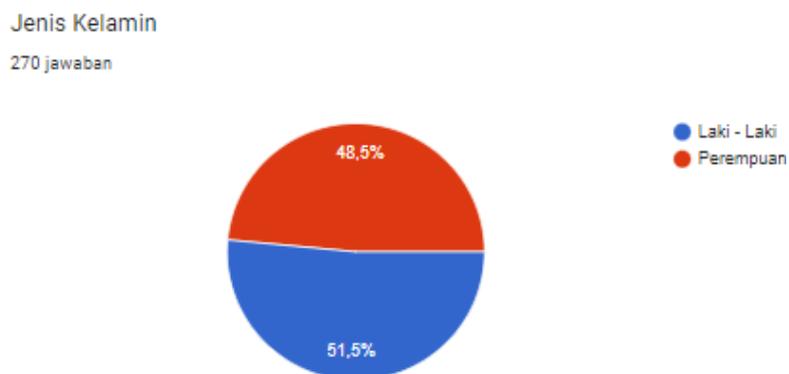
Pengumpulan data dalam penelitian ini diambil dari penelitian dari kuesioner yang dibagikan secara online. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data dengan jumlah responden 270 orang yang di bedakan atas beberapa kategori yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut deskripsi singkat dari hasil kuisisioner yang telah di peroleh.

5.1.1 Jenis kelamin

Berdasarkan kategori dari jenis kelamin, jumlah responden lebih didominasi oleh laki-laki dengan jumlah responden 139 orang sedangkan dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 131 orang, sebagai mana ditunjukkan pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	139	51,5%
Perempuan	131	48,5%
Jumlah	270	100%



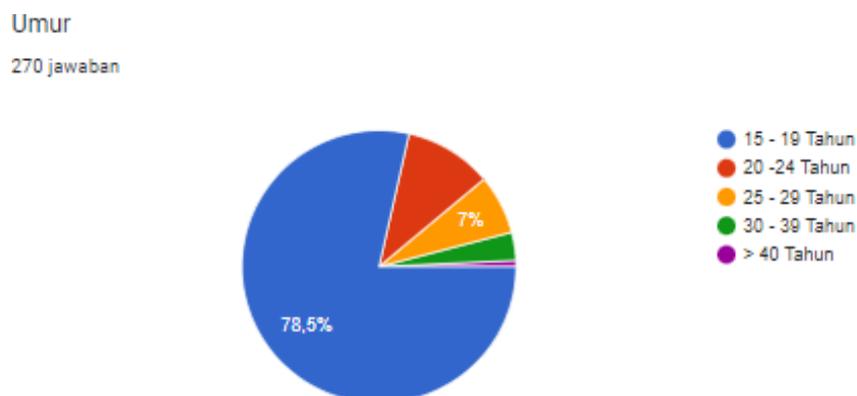
Gambar 5.1 Grafik Jenis Kelamin

5.1.2 Umur

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah responden dengan umur 15-19 tahun berjumlah 212 responden, umur 20-24 tahun berjumlah 28 responden, umur 25-29 tahun berjumlah 19 responden, umur 30-39 tahun berjumlah 9 responden dan umur 40 keatas berjumlah 2 responden, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
15-19 Tahun	212	78,5%
20-24 Tahun	28	10,4%
25-29 Tahun	19	7%
30-39 Tahun	9	3,3%
41 Tahun Keatas	2	0,7%
Jumlah	270	100%



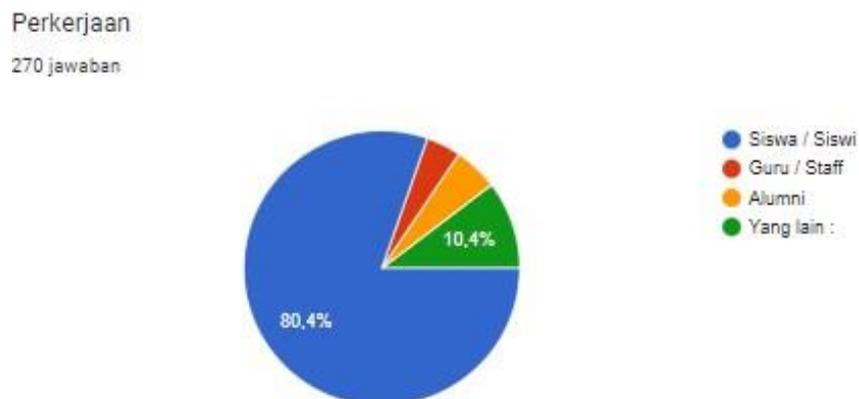
Gambar 5.2 Grafik Umur

5.1.3 Perkerjaan

Berdasarkan data yang telah diperoleh menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan yakni sebagai siswa/i dengan jumlah responden 217 orang, guru/staff dengan jumlah responden 11 orang, alumni dengan jumlah responden 14 orang, sedangkan pekerjaan lainnya memiliki jumlah responden 28, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Perkerjaan

Perkerjaan	Jumlah	Persentase
Siswa/I	217	80,4%
Guru/Staff	11	4,1%
Alumni	14	5,2%
Yang Lain	28	10,4%
Jumlah	270	100%



Gambar 5.3 Grafik Perkerjaan

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur kuesioner dengan kata lain untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data kuesioner. Uji validitas yang dilakukan yaitu menguji masing-masing variabel dari webqual yang terdiri dari *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *interaction quality* (X3).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan tahap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasi skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasi antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasi antara skor item dengan skor total (penjumlahan dari beberapa faktor). Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada

taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel [47]. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah:

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan valid.

Langkah selanjutnya membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel untuk mengetahui valid tidaknya suatu pengujian. Diketahui bahwa r tabel untuk $N=270$ adalah *degree of freedom* (df) $N-2$ ($270-2$) $=268$ dengan distribusi signifikansi uji dua arah yaitu 5% dengan nilai r tabel 0,119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.4 Tabel Koefisien Korelasi (R)

df (N-2)	Tabel Distribusi r				
	Tingkat Signifikansi				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
260	0.1018419742	0.1212197074	0.1436628513	0.1588828511	0.20215313

261	0.1016473289	0.1209885328	0.1433897044	0.1585814786	0.2017727768
262	0.1014537953	0.1207586758	0.1431181096	0.1582818143	0.201394562
263	0.101261363	0.1205301238	0.1428480521	0.1579838423	0.2010184657
264	0.1010700215	0.1203028646	0.1425795176	0.1576875467	0.2006444682
265	0.1008797605	0.120076886	0.1423124917	0.1573929119	0.20027255
266	0.1006905701	0.1198521761	0.1420469604	0.1570999223	0.1999026919
267	0.10050244	0.119628723	0.1417829098	0.1568085627	0.199534875
268	0.1003153605	0.119406515	0.1415203263	0.1565188181	0.1991690806
269	0.1001293218	0.1191855407	0.1412591962	0.1562306736	0.1988052903
270	0.09994431433	0.1189657886	0.1409995061	0.1559441145	0.1984434857

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0.199. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel kualitas kegunaan (X1) yang dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.5 Uji Validitas Kualitas Kegunaan (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.383**	.301**	.301**	.310**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X1.2	Pearson Correlation	.383**	1	.405**	.374**	.226**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X1.3	Pearson Correlation	.301**	.405**	1	.284**	.306**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X1.4	Pearson Correlation	.301**	.374**	.284**	1	.346**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X1.5	Pearson Correlation	.310**	.226**	.306**	.346**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000

	N	270	270	270	270	270	270
TOTAL	Pearson Correlation	.685**	.698**	.691**	.668**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270	270	270
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Kegunaan (X1)

Variable kualitas	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,685	0,119	<i>Valid</i>
X1.2	0,698	0,119	<i>Valid</i>
X1.3	0,691	0,119	<i>Valid</i>
X1.4	0,668	0,119	<i>Valid</i>
X1.5	0,644	0,119	<i>Valid</i>

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi di tabel 5.5 Diketahui korelasi X1.1 dengan skor 0,685 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel yaitu 0,119 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kualitas Kegunaan dinyatakan *valid*.

Tabel 5.7 Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.372**	.325**	.374**	.382**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X2.2	Pearson Correlation	.372**	1	.314**	.252**	.379**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X2.3	Pearson Correlation	.325**	.314**	1	.273**	.396**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X2.4	Pearson Correlation	.374**	.252**	.273**	1	.392**	.634**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X2.5	Pearson Correlation	.382**	.379**	.396**	.392**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270	270	270
TOTALX2	Pearson Correlation	.690**	.655**	.735**	.634**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270	270	270

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

Pada uji validitas kualitas informasi (X2) yang dapat dilihat pada tabel 5.7 korelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang akhirnya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.8 rangkuman uji validitas kualitas informasi berikut

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Kualitas Informasi (X2)

Variable kualitas	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,690	0,119	Valid
X2.2	0,655	0,119	Valid
X2.3	0,735	0,119	Valid
X2.4	0,634	0,119	Valid
X2.5	0,722	0,119	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi di tabel 5.7. Diketahui korelasi X2.1 dengan skor 0,690 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel yaitu 0,119 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kualitas Informasi dinyatakan *valid*.

Tabel 5.9 Uji Kualitas Layanan Interaksi (X3)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.272**	.340**	.393**	.378**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.2	Pearson Correlation	.272**	1	.282**	.233**	.214**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.3	Pearson Correlation	.340**	.282**	1	.290**	.423**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.4	Pearson Correlation	.393**	.233**	.290**	1	.351**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.5	Pearson Correlation	.378**	.214**	.423**	.351**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270	270	270
TOTALX3	Pearson Correlation	.702**	.586**	.703**	.659**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270	270	270

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

Pada uji validita yang dilakukan pada Kualitas Layanan Interaksi (X3) yang dapat dilihat pada tabel 5.9 kolelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang akhirnya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.10 rangkuman uji validitas kualitas informasi berikut.

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas Kualitas Layanan Interaksi (X3)

Variable kualitas	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,702	0,119	<i>Valid</i>
X2.2	0,586	0,119	<i>Valid</i>
X2.3	0,703	0,119	<i>Valid</i>
X2.4	0,659	0,119	<i>Valid</i>
X2.5	0,718	0,119	<i>Valid</i>

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi di tabel 5.9 Diketahui korelasi X3.1 dengan skor 0,702 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel yaitu 0,119 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kualitas layanan interaksi dinyatakan *valid*.

Tabel 5.11 Uji Validitas Kepuasan Pengguna(Y)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.272**	.340**	.393**	.378**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.2	Pearson Correlation	.272**	1	.282**	.233**	.214**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.3	Pearson Correlation	.340**	.282**	1	.290**	.423**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.4	Pearson Correlation	.393**	.233**	.290**	1	.351**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270	270	270
X3.5	Pearson Correlation	.378**	.214**	.423**	.351**	1	.718**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270	270	270
TOTALX3	Pearson	.702**	.586**	.703**	.659**	.718**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270	270	270
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Pada uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) pada tabel 5.11 korelasi, diketahui bahwa semua r hitung lebih besar dari r tabel, yang akhirnya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan *valid*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman uji validitas kualitas informasi berikut.

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Variable kualitas	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,702	0,119	<i>Valid</i>
Y1.2	0,586	0,119	<i>Valid</i>
Y1.3	0,703	0,119	<i>Valid</i>
Y1.4	0,659	0,119	<i>Valid</i>
Y1.5	0,718	0,119	<i>Valid</i>

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi di tabel 5.11 Diketahui korelasi Y1.1 dengan skor 0,702 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel yaitu 0,119 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kualitas layanan interaksi dinyatakan *valid*

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas untuk menguji konsistensi alat ukur. Pada instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat dikatakan konsisten untuk pengukuran, sehingga hasil dari pengukuran tersebut tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation* Pearson dalam SPSS [48]. Jika nilai signifikansi (*P Value*) > 0,05 maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan apabila nilai signifikansi (*P Value*) < 0,05 maka terjadi hubungan yang signifikan. Koefisien alfa atau *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas. Jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas. sedangkan jika nilai *cronbach alpha* lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pernyataan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji Reliabilitas adalah sebagai

1. Jika Nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan Reliabel atau Konsisten.
2. Jika Nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak Reliabel atau Konsisten.

Tabel 5.13 Output Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	270	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	270	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.14 Output Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Dilihat pada tabel 5.13 *Case Processing Summary* diketahui jumlah *valid* sebanyak 270, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,704 dengan jumlah item 5. Karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kualitas kegunaan adalah *reliabel*.

Tabel 5.15 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	270	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	270	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.16 Output Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.712	5

Dilihat pada tabel 5.15 *Case Processing Summary* diketahui jumlah *valid* sebanyak 270, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,712 dengan jumlah item 5. Karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kualitas informasi adalah *reliabel*.

Tabel 5.17 Output Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	270	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	270	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.18 Output Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

Dilihat pada tabel 5.17 *Case Processing Summary* diketahui jumlah *valid* sebanyak 270, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,700 dengan jumlah item

5. Karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kualitas interaksi adalah *reliabel*.

Tabel 5.19 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Summary*)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	270	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	270	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.20 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistic*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.647	5

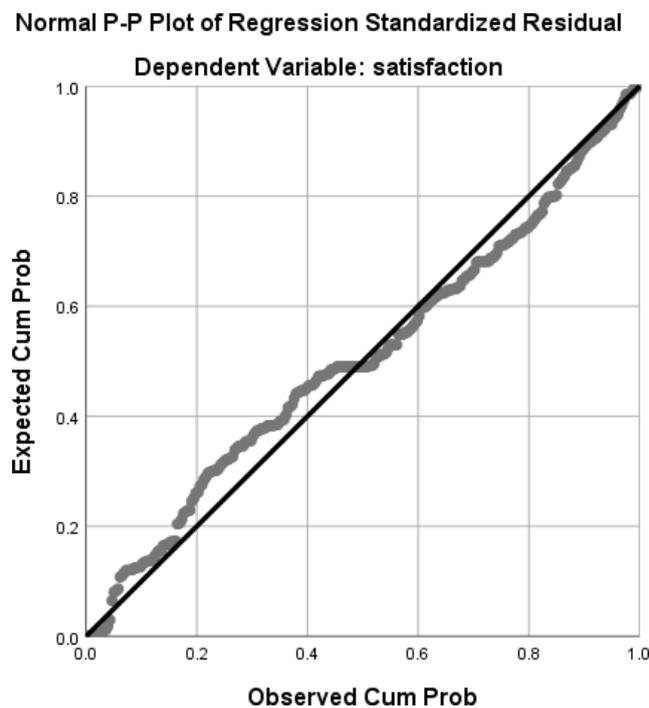
Dilihat pada tabel 5.19 *Case Processing Summary* diketahui jumlah *valid* sebanyak 270, lalu pada tabel *reliability statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,647 dengan jumlah item 5. Karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada kepuasan pengguna adalah *reliabel*.

5.3 Uji Asumsi Klasik

5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas digunakan

untuk mengetahui apakah sampel data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio [49]. Adapun output dari uji normalisasi dapat dilihat pada gambar 5.4 dibawah ini.



Gambar 5.4 Grafik Normalisasi P-Plot

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

5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas karena nilai VIF (*varians inflation factor*) 5,00. Untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen dapat dilakukan dengan beberapa cara salah satunya dengan menggunakan *Tolerance* dan

Variance Inflation Factor (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi [50]. Asumsi dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat dinyatakan sebagai berikut:

- Jika $VIF > 10$ dan nilai *Tolerance* < 0.10 maka terjadi multikolinearitas.
- Jika $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* > 0.10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5.21 Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.799	1.007		3.773	.000		
	<i>usability</i>	.142	.060	.138	2.388	.018	.568	1.759
	<i>information</i>	.161	.048	.182	3.322	.001	.635	1.575
	<i>interaction</i>	.509	.061	.486	8.384	.000	.566	1.767

a. Dependent Variable: satisfaction

Dari hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dan *VIF* memenuhi syarat yaitu.

Tabel 5.22 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	Vif	Keterangan
X1	0,568 > 0,1	1,759 < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,635 > 0,1	1,575 < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,566 > 0,1	1,767 < 10	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari tabel 5.22 dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dan *VIF* nya dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai *VIF* kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ketika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, inilah yang disebut dengan heteroskedastisitas. Untuk menganalisanya, dalam penelitian ini menggunakan uji spearman dengan melihat nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.23 Hasil Uji Spearman

Correlations						
			<i>usability</i>	<i>information</i>	<i>interaction</i>	Unstandardized Residual
Spearman's rho	<i>Usability</i>	Correlation Coefficient	1.000	.499**	.563**	.087
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.156
		N	270	270	270	270
	<i>Information</i>	Correlation Coefficient	.499**	1.000	.504**	.009
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.883
		N	270	270	270	270

	Interaction	Correlation Coefficient	.563**	.504**	1.000	.023
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.704
		N	270	270	270	270
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.087	.009	.023	1.000
		Sig. (2-tailed)	.156	.883	.704	.
		N	270	270	270	270

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

Berdasarkan tabel 5.23 terdapat nilai signifikansi seluruh variabel independen $> 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan semua variabel bebas dari heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 2.24.

Tabel 2.24 Rangkuman Uji Spearman

Variabel	Berdasarkan Nilai Sig	Keterangan
X1	$0,156 > 0,05$	Tidak terjadi heteroskesdasitas
X2	$0,883 > 0,05$	Tidak terjadi heteroskesdasitas
X3	$0,704 > 0,05$	Tidak terjadi heteroskesdasitas

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat [47]. Tujuan dari analisis regresi linear berganda adalah mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan juga dapat menentukan nilai variabel tidak bebas apabila seluruh variabel sudah diketahui nilainya. Proses perhitungan regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Model

ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linier antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya.

Tabel 5.25 Output Regression Variabel Enrend

Variables Entered/Removed^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	interaction, information, <i>usability</i> ^b		Enter
a. Dependent Variable: satisfaction			
b. All requested variables entered.			

Output pada tabel 5.25 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.26 Output Regression Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.488	1.89130
a. Predictors: (Constant), interaction, information, <i>usability</i>				
b. Dependent Variable: satisfaction				

Output pada tabel 2.26 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 5.27 Output Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	927.114	3	309.038	86.396	.000 ^b
	Residual	951.482	266	3.577		
	Total	1878.596	269			
a. Dependent Variable: satisfaction						
b. Predictors: (Constant), interaction, information, usability						

Pada tabel 5.27 ANOVA ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.28 Output Refression Coefficients

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.509	.976		3.594	.000		
	x1	.163	.058	.158	2.789	.006	.564	1.773
	x2	.168	.047	.192	3.590	.000	.631	1.586
	x3	.498	.060	.478	8.343	.000	.551	1.816
a. Dependent Variable: y								

Output pada tabel 5.28 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.29.

Tabel 5.29 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefesie regresi	T hitung	Signifikan
Konstanta	3,799	3,773	0,000
X1	0,142	3,388	0,018
X2	0,161	3,322	0,001
X3	0,509	8,343	0,000
F= hitung= 86,396 $R^2 = 0,494$			

5.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI LINER BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi liner berganda yaitu uji f dan uji t. langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah $b_1 = 0,142$, $b_2 = 0,161$ dan $b_3 = 0,509$. Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$— Y' = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$$

$$— Y' = 3,799 + 0,142 x_1 + 0,161 x_2 + 0,509 x_3$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 adalah koefisien regresi, dan X_1 , X_2 , dan X_3 adalah variabel *independent*).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah:

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 3,799

Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 3,799. Dalam penelitian ini, jika pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information quality*, dan *Interaction quality* 0 (nol). Maka tingkat *user satisfaction* bernilai 3,799%.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b_1) = 0,142
Artinya nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,142 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information quality* (b_2) = 0,161 Artinya jika nilai *Information quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,061 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction quality* (b_3) = 0,509 Artinya jika nilai *Interaction quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,509 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

5.5.1.1 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (*R Square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output regression tabel 5.16 *Model Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*R Square*) adalah 0,494. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 49,4% sedangkan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5.1.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a. Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel *Usability*, *Information quality*, *Interaction quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Variabel *Usability*, *Information quality*, *Interaction quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

– F hitung adalah 86.396

– F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus $F_{tabel} = F(k;n-k)$ atau $F(3;267)$ maka di dapat F tabel sebesar 1,650

Tabel 5.30 Titik persentase distribusi F

df untuk penyebut (n2)	df untuk pembilang (N2)						
	1	2	3	4	5	6	7
260	1.284.816	1.650.735	1.969.130	2.340.775	2.594.870	2.831.191	3.121.872
261	1.284.804	1.650.713	1.969.095	2.340.720	2.594.797	2.831.098	3.121.750
262	1.284.791	1.650.690	1.969.060	2.340.665	2.594.724	2.831.005	3.121.629
263	1.284.779	1.650.668	1.969.025	2.340.610	2.594.652	2.830.914	3.121.508
264	1.284.767	1.650.646	1.968.990	2.340.556	2.594.580	2.830.822	3.121.389
265	1.284.754	1.650.624	1.968.956	2.340.502	2.594.509	2.830.732	3.121.270
266	1.284.742	1.650.602	1.968.922	2.340.448	2.594.438	2.830.642	3.121.152
267	1.284.730	1.650.581	1.968.889	2.340.395	2.594.368	2.830.553	3.121.035
268	1.284.718	1.650.559	1.968.855	2.340.342	2.594.298	2.830.465	3.120.919
269	1.284.707	1.650.538	1.968.822	2.340.290	2.594.229	2.830.377	3.120.804
270	1.284.695	1.650.517	1.968.789	2.340.238	2.594.161	2.830.290	3.120.690

- d. pengambilan keputusan
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima
 - Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (86.396) > F_{tabel} (1.650)$ maka H_0 ditolak.

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

5.5.1.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

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

Tabel 5.31 Distribusi T

df (N- 2)	Tabel Distribusi t				
	Tingkat Signifikansi				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
260	1.650.735.342	1.969.130.003	2.340.775.462	2.594.870.487	3.328.338.398
261	1.650.712.727	1.969.094.724	2.340.719.858	2.594.797.029	3.328.192.027
262	1.650.690.284	1.969.059.715	2.340.664.681	2.594.724.134	3.328.046.785
263	1.650.668.012	1.969.024.974	2.340.609.926	2.594.651.798	3.327.902.659
264	165.064.591	1.968.990.497	2.340.555.589	2.594.580.014	3.327.759.635
265	1.650.623.976	1.968.956.281	2.340.501.663	2.594.508.775	3.327.617.702
266	1.650.602.207	1.968.922.324	2.340.448.146	2.594.438.075	3.327.476.847
267	1.650.580.601	1.968.888.622	2.340.395.032	2.594.367.909	3.327.337.058
268	1.650.559.157	1.968.855.173	2.340.342.316	2.594.298.269	3.327.198.322
269	1.650.537.873	1.968.821.974	2.340.289.994	2.594.229.151	3.327.060.629
270	1.650.516.748	1.968.789.022	2.340.238.063	2.594.160.549	3.326.923.965

Prosedur pengujian 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 2,388 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $270-3-1 = 266$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,968

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 (2,388) $>$ t tabel (1,968) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian b2 (*Information quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 3,322 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $270-3-1 = 266$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,968

c. Pengambilan keputusan

T hitung \leq tabel atau $-\text{thitung} \geq -t$ tabel jadi H_0 diterima T hitung $>$ tabel atau $-\text{thitung} < -t$ tabel jadi H_0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (3,322) $>$ t tabel (1,968) jadi H_0 ditolak, Kesimpulannya yaitu *Information quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian b3 (*Interaction quality*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah 8.383 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $270-3-1 = 266$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat tabel sebesar 1,968 Pengambilan keputusan T hitung \leq tabel atau $-\text{thitung} \geq -t$ tabel jadi H_0 diterima T hitung $>$ tabel atau $-\text{thitung} < -t$ tabel jadi H_0 ditolak

c. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (8,384) $>$ t tabel (1,968) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Interaction quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

5.6 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari rekapan jawaban kuesioner dari seluruh responden menunjukkan bahwa dari semua variabel yaitu kegunaan

(*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna mayoritas responden memberikan tanggapan kurang setuju dan setuju pada semua pernyataan.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel kegunaan (*usability*) memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai yang didapatkan dari Uji T sebesar $(2,388) > T \text{ tabel } (1,968)$ yang artinya *usability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi kesimpulannya variabel *usability* pada *website* ini semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang dilakukan, bisa diketahui jika variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai yang didapatkan dari uji T sebesar $(3,322) > t \text{ tabel } (1,968)$ yang artinya informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jadi kesimpulannya pengguna sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel kualitas informasi (*information quality*). Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai yang didapatkan dari uji T sebesar $(8,384) > t \text{ tabel } (1,968)$ yang artinya kualitas layanan interaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi kesimpulannya pengguna sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel

kualitas interaksi (*interaction quality*). Semakin berbobot pengimpementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan. tingkat kepuasan pengguna.

5.6.1 Variabel Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel *Interaction quality* lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dan variabel *Information quality*, dengan begitu *Interaction quality* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 8,384 dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 2,388 dan variabel *Information quality* sebesar 3,322.

5.6.2 Rekomendasi Pada Website Terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka akan diberikan rekomendasi kepada pengolah *website* agar kualitas *website* tersebut meningkat. Rekomendasi tersebut adalah :

a. Kegunaan (*Usability*)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X1.2 yaitu “Interaksi dengan *website* SMAN 13 Kota Jambi jelas dan mudah dimengerti” yang mendapat nilai 67,4%. Untuk meningkatkan nilai tersebut, pengelola *website* dapat memperbaharui, tombol untuk mengaktifkan kembali beberapa tombol yang kurang berfungsi dengan baik guna memepermudah pengguna

dalam mengeksplorasi *website* sehingga dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung *website* SMAN 13 Kota Jambi.

b. Kualitas Informasi (*Information quality*)

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.4 yaitu” *Website* SMAN 13 Kota Jambi menyediakan informasi yang relevan” yang mendapat nilai 58,1% untuk meningkatkan nilai pada indikator ini, pengelola dapat melakukan perbaikan informasi sesuai dengan menu yang disediakan seperti berita kegiatan yang harusnya berisi kegiatan yang dilakukan pada sekolah SMAN 13 Kota Jambi. Pengelola disarankan untuk melakukan perbaikan dan memberi informasi dengan relevan supaya pengunjung *website* merasa puas terhadap informasi yang diperoleh.

c. Interaksi Kualitas (*Interaction quality*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil akhir yaitu pada variabel ini memiliki pengaruh yang paling signifikan diantara variabel yaitu lain, maka dari itu akan diberikan rekomendasi pada indikator X3.4 yaitu “*Website* SMAN 13 Kota Jambi memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna” yang mendapatkan nilai 58,9%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini pengelola direkomendasikan untuk menyediakan fasilitas *chatting* atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antar pengguna *website* dengan instansi. Dengan adanya hal tersebut akan sering memanfaatkan layanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kualitas *website*.