

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

##### 5.1.1 Analisis Pengaruh Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pengguna

Menurut Priyatno dalam Akila (2017) mengemukakan bahwa analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. 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 :

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality (X3), Information Quality (X2), Usability (X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)  
b. All requested variables entered.

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

Output pada gambar 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. Metode enter adalah memasukkan semua prediktor kedalam analisis sekaligus ( M. Nashihun Ulwan, 2014).

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 <sup>a</sup>	,308	,252	1,429

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

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

Output pada gambar 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).

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,813	3,001		4,935	,000
	X1	,128	,104	,175	1,222	,229
	X2	,356	,123	,412	2,896	,006
	X3	-,296	,126	-,324	-2,344	,025

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.3 Output Regression Coefficients Kinerja (*Performance*)**

Output pada gambar 5.3 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 5.1

**Tabel 5.1 Rangkuman Tabel Regresi Kinerja (*Performance*)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	14,813	4,935	0,000
X1	0,128	1,222	0,229
X2	0,356	2,896	0,006
X3	-0,296	-2,344	0,025

### 5.1.2 Analisis Pengaruh Tingkat Kepentingan Terhadap Tingkat Kepuasan Berdasarkan Harapan Pengguna

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

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality (X3), Information Quality (X2), Usability (X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)  
b. All requested variables entered.

**Gambar 5.4 Output Regression Variables Entered Kepentingan (*Importance*)**

Output pada gambar 5.4 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. Metode enter adalah memasukkan semua prediktor kedalam analisis sekaligus ( M. Nashihun Ulwan, 2014).

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 <sup>a</sup>	,308	,252	1,429

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.5 Output Regression Model Summary Kepentingan (*Importance*)**

Output pada gambar 5.5 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).

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,267	1,821		3,991	,000
	X1	,587	,270	,697	2,179	,036
	X2	-,252	,261	-,311	-,968	,340
	X3	,288	,160	,325	1,802	,080

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 5.6 Output Regression Coefficients Kepentingan (*Importance*)**

Output pada gambar 5.6 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 5.2

**Tabel 5.2 Rangkuman Tabel Regresi Kepentingan (*Importance*)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	7,267	4,935	0,000
X1	0,587	2,179	0,036
X2	-0,252	-0,968	0,340
X3	0,288	1,002	0,080

## 5.2 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

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

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 41 responden yang telah mengunjungi website. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah  $b_1 = 0,128$ ,  $b_2 = 0,356$  dan  $b_3 = -0,296$ . Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

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

$$Y' = 14,813 + 0,128x_1 + 0,356 x_2 + -0,296x_3$$

( $Y'$  adalah variabel *dependent* yang diramalkan,  $a$  adalah konstanta,  $b_1, b_2$ , dan  $b_3$  adalah koefisiem 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 14,813

artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 14,813. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 14,813%.

- b. Nilai koefisien regresi variabel Kegunaan ( $b_1$ ) = 0,128

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 0,128 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Informasi ( $b_2$ ) = 0,356

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 0,356 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Interaksi ( $b_3$ ) = -0,296

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 menurun sebesar 0,296.

e. 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 (Irianto Bunga Pratama, 2017).

➤ Rumusan hipotesis :

1. H1 : Variabel *usability* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)
2. H2 : Variabel *information quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)
3. H3 : Variabel *interaction* (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)

df	$t_{0,05}$	$t_{0,025}$	$t_{0,01}$	$t_{0,005}$	$t_{0,001}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682

**Gambar 5.7 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 1,222. 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  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf

signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat  $t$  tabel sebesar 2,026.

c. Pengambilan keputusan

$T$  hitung  $\leq$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_1$  ditolak.

$T$  hitung  $>$  tabel atau  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel jadi  $H_1$  diterima.

(Sugiyono, 2017)

c. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung (1,222)  $\leq$   $t$  tabel (2,026) jadi  $H_1$  ditolak, kesimpulannya Hipotesis 1 ditolak yaitu *usability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Misbakhul Akbar, 2018) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. Dalam penelitiannya tersebut, Misbakhul Akbar, dkk meneliti pengaruh kualitas *website* dalam dimensi WebQual terhadap *User Satisfaction*. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang hasilnya didapat bahwa *Usability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian  $b_2$  (Kualitas Informasi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

b. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel

T hitung adalah 2,2896. 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  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 2,026.

c. Pengambilan keputusan

T hitung  $\leq$  tabel atau  $-t_{hitung} \geq -t$  tabel jadi H2 ditolak

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t$  tabel jadi H2 diterima.

(Sugiyono, 2017)

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (2,896)  $>$  t tabel (2,026) jadi H2 diterima ,kesimpulannya Hipotesis 2 diterima yaitu *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Misbakhul Akbar, 2018) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. Dalam penelitiannya Misbakhul Akbar meneliti pengaruh kualitas *website* dalam dimensi WebQual terhadap *User Satisfaction*. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang hasilnya didapat bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

### 3. Pengujian b3 (Kualitas Interaksi)

#### a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05

#### b. Menentukan t hitung dan t tabel

T hitung adalah -2,344. 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  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 2,026.

#### c. Pengambilan keputusan

T hitung  $\leq$  tabel atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi H3 ditolak

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi H3 diterima

(Sugiyono, 2017)

#### d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (-2,344)  $\leq$  t tabel (2,026)

jadi H3 diterima, kesimpulannya Hipotesis 3 yaitu *Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Ahmad Aditya, 2018) yang berjudul Analisis Pengaruh

Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website

Www.Wingscorp.Com. Dalam penelitiannya tersebut,

dimensi *Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

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

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 47 responden. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengjiannya sebagai berikut :

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel *independent* adalah  $b_1 = 0,587$ ,  $b_2 = -0,252$  dan  $b_3 = 0,288$ . Nilai – nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

#### 2.

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

$$Y' = 7,267 + 0,587x_1 - 0,252x_2 + 0,288x_3$$

( $Y'$  adalah variabel *dependent* yang diramalkan,  $a$  adalah konstanta,  $b_1, b_2$ , dan  $b_3$  adalah koefisiem 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 7,267

artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 7,267. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 7,267%.

- b. Nilai koefisien regresi variabel Kegunaan ( $b_1$ ) = 0,587

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 0,587 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Informasi ( $b_2$ ) = -0,252

Dapat diartikan bahwa variabel *information quality* (kualitas interaksi) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketika nilai *Usability* ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pengguna ( $Y$ ) akan menurun sebesar 0,252.

- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Interaksi ( $b_3$ ) = 0,288

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 0,288 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

e. 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 (Irianto Bunga Pratama, 2017).

➤ Rumusan hipotesis :

1. H1 : Variabel *usability* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)
2. H2 : Variabel *information quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)
3. H3 : Variabel *interaction* (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel user satisfaction (Y)

df	$t_{0,05}$	$t_{0,05}$	$t_{0,05}$	$t_{0,05}$	$t_{0,05}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682

**Gambar 5.8 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 2,179. 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  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf

signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat  $t$  tabel sebesar 2,026.

c. Pengambilan keputusan

$T$  hitung  $\leq$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_1$  ditolak.

$T$  hitung  $>$  tabel atau  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel jadi  $H_1$  diterima.

(Sugiyono, 2017)

c. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung (2,179)  $>$   $t$  tabel (2,026) jadi  $H_1$  diterima, kesimpulannya Hipotesis 1 diterima yaitu *usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lukman Ari, dkk, 2016) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 pada *website* SMAN 2 Kota Mojokerto berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian  $b_2$  (Kualitas Informasi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

e. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel

$T$  hitung adalah -0,968.  $T$  tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $t(\alpha/2 ; n-k-1)$  atau  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf

signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat  $t$  tabel sebesar 2,026.

f. Pengambilan keputusan

$T$  hitung  $\leq$  tabel atau  $-t$  hitung  $\geq -t$  tabel jadi  $H_2$  ditolak

$T$  hitung  $>$  tabel atau  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel jadi  $H_2$  diterima.

(Sugiyono, 2017)

g. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t$  hitung (-0,968)  $\leq$   $t$  tabel (2,026) jadi  $H_2$  ditolak, kesimpulannya Hipotesis 2 ditolak yaitu *information quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lukman Ari, dkk, 2016) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 pada *website* SMAN 2 Kota Mojokerto. Dalam penelitiannya tersebut Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang hasilnya didapat bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian  $b_3$  (Kualitas Interaksi)

a. Menentukan taraf signifikansi

Menggunakan taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2017)

b. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel

T hitung adalah 1,802. 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  $0,025 ; 41- 3-1 = 0,025 ; 37$  ( $\alpha$  adalah taraf signifikansi,  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 2,026.

c. Pengambilan keputusan

T hitung  $\leq$  tabel atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  jadi H3 ditolak

T hitung  $>$  tabel atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  jadi H3 diterima

(Sugiyono, 2017)

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung (1,802)  $\leq$  t tabel (2,026) jadi H3 ditolak, kesimpulannya Hipotesis 3 yaitu *Interaction Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Misbakhul Akbar, dkk , 2018) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. Dalam penelitiannya tersebut, Misbakhul Akbar, dkk meneliti pengaruh kualitas *website* dalam dimensi WebQual terhadap *User Satisfaction*. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang hasilnya didapat bahwa *Interaction Quality*

tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

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

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel Kualitas Informasi dan variabel kualitas interaksi pada kinerja (*performance*) lebih besar dibandingkan variabel Kegunaan, dengan begitu Kualitas Informasi dan variabel kualitas interaksi memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel Kualitas Informasi sebesar 2,896 dan variabel Kualitas Interaksi sebesar 2,344 dibandingkan nilai t hitung variabel Kegunaan sebesar 1,222. Sedangkan pada kepentingan (*importance*) diperoleh nilai variabel kegunaan (*usability*) dengan t hitung 2,179 lebih besar dibandingkan variabel variabel kualitas informasi dengan nilai t hitung variabel Kualitas Informasi sebesar -0,968 dan variabel Kualitas Interaksi sebesar 1,802.

### **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 persepsi responden dan harapan responden. Tahapan dalam metode Importance-Performance Analysis (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat importance (harapan) dan performance (persepsi), kemudian

menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menentukan nilai setiap atribut untuk importance (harapan) dan performance (persepsi) yang akan menjadi titik – titik potong yang ada dalam diagram kartesius (Pandu Brilian, 2017).

#### 5.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian yaitu membandingkan antara tingkat persepsi dan harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Samidi, 2015). Untuk mengetahui kualitas website pemerintah kota Jambi sudah sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para masyarakat akan pelayanan website tersebut. Analisis ini dilakukan antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat persepsi masyarakat tentang kinerja website (performance) yang memberikan kepuasan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau 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 kepentingan

Kriteria Pengujian (Larasati Budi Sinarahwulan, 2017) :

Apabila Tki <100 %, berarti pelayanan belum memuaskan.

Apabila  $Tk_i = 100\%$ , berarti pelayanan telah memuaskan.

Apabila  $Tk_i > 100\%$ , berarti pelayanan sangat memuaskan

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

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$Tk_i = \frac{171}{157} \times 100\%$$

$$Tk_i = 108,92\%$$

Kategori = Sangat Memuaskan

Hasil analisis tingkat kesesuaian *Usability* dapat dilihat pada tabel 5.3 :

**Tabel 5.3 Analisis Tingkat Kesesuaian**

No.	Kode Indikator	Persepsi (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)	Kategori
1.	USB1	171	157	108,92	Sangat Memuaskan
2.	USB2	166	161	103,11	Sangat Memuaskan
3.	USB3	169	159	106,29	Sangat Memuaskan
4.	USB4	178	169	105,33	Sangat Memuaskan
5.	IF1	181	167	108,38	Sangat Memuaskan
6.	IF2	186	162	114,81	Sangat Memuaskan
7.	IF3	170	157	108,28	Sangat Memuaskan
8.	IF4	158	166	95,181	Belum Memuaskan
9.	INQU1	185	176	105,11	Sangat Memuaskan
10.	INQU2	163	176	92,61	Belum Memuaskan
11.	INQU3	185	167	110,78	Sangat Memuaskan

12.	INQU4	177	165	107,27	Sangat Memuaskan
<b>Total</b>		2089	1982	105,40	<b>Sangat Memuaskan</b>

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian pada tabel 5.3 dapat disimpulkan bahwa :

Variabel item pertanyaan 1 yaitu *website* mudah dipelajari dan dioperasikan memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 108,92% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 2 yaitu mudah melakukan navigasi memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 103,11% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 3 yaitu Desain sesuai memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 106,29% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 4 yaitu Pengalaman positif memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 105,33% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 5 yaitu Informasi akurat memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 108,38% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 6 yaitu Informasi dapat dipercaya memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 114,81% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 7 yaitu informasi yang tepat waktu memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 108,28% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Variabel item pertanyaan 8 yaitu informasi detail yang tepat memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 95,181% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 9 yaitu reputasi baik memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 105,11% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan

Variabel item pertanyaan 10 yaitu kemudahan menarik minat dan perhatian memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 92,61% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan.

Variabel item pertanyaan 11 yaitu kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 110,78% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan

Variabel item pertanyaan 12 yaitu pelaksanaan layanan sesuai janji memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 107,27% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Secara keseluruhan hasil dari tingkat kesesuaian antara persepsi harapan pengguna tentang layanan *website* pemerintah kota Jambi adalah 105,40% yang berarti berada pada kategori sangat 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* pemerintah kota Jambi 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:

$Q_i(\text{Gap})$  = 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 5.4 berikut :

**Tabel 5.4 Perhitungan Rata-rata, Nilai Gap tiap-tiap Atribut Kulaitas****Layanan Website**

No.	Kode Indikator	Rata-rata Persepsi (Xi)	Rata-rata Harapan (Yi)	Gap
1.	USB1	3,64	3,34	0,30
2.	USB2	3,53	3,43	0,11
3.	USB3	3,60	3,38	0,21
4.	USB4	3,79	3,60	0,19
5.	IF1	3,85	3,55	0,30
6.	IF2	3,96	3,45	0,51
7.	IF3	3,62	3,34	0,28
8.	IF4	3,36	3,53	-0,17
9.	INQU1	3,94	3,74	0,19
10.	INQU2	3,47	3,74	-0,28
11.	INQU3	3,94	3,55	0,38
12.	INQU4	3,77	3,51	0,26
<b>Total</b>		44,4	42,2	2,28

$Q_i (\text{gap}) \geq 0$  atau nilai positif menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* atau sistem yang baik . Hal ini menunjukkan kualitas yang dirasakan saat ini telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. 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).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan pada tabel 5.3 dapat disimpulkan bahwa pada indikator IF4 dan INQU2 memiliki nilai kesenjangan negatif (-) maka artinya pengguna dianggap kurang/tidak puas terhadap *website* pemerintah kota Jambi. Sementara indikator USB1, USB2, USB3, USB4, IF1, IF2,IF3, INQU1, INQU3 dan INQU4 memiliki nilai positif (+) maka artinya

pengguna dianggap puas terhadap *website* pemerintah kota Jambi. Dan untuk hasil secara keseluruhan analisis gap memiliki nilai 2,28 yang berarti positif (+) maka pengguna dianggap puas terhadap *website* pemerintah kota Jambi.

## 5.5 ANALISIS KUADRAN IPA

Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap kualitas *website* yang diterima oleh para pengguna saat ini. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Importance-Performance Analysis* yang akan menggambarkan atribut-atribut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sampai atribut-atribut yang memang sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Semuanya akan digambarkan ke dalam diagram empat kuadran.

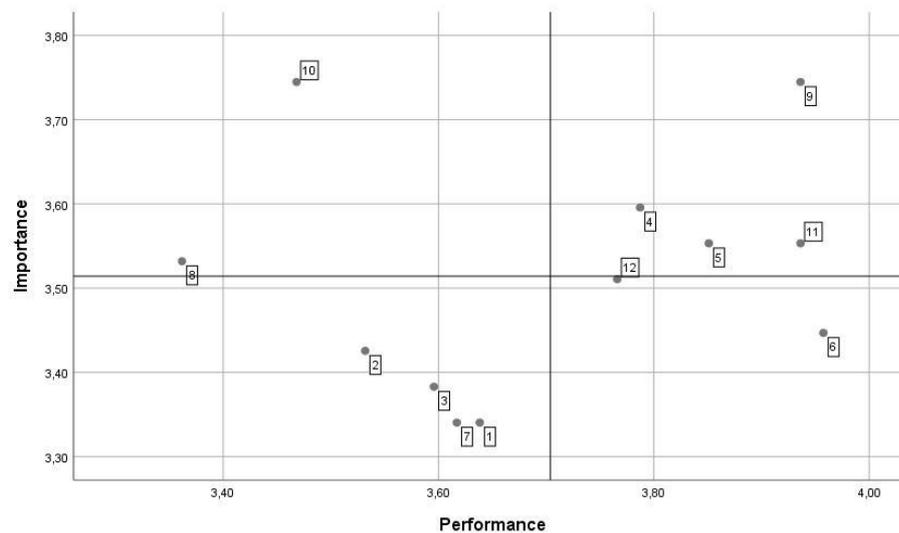
Berikut adalah tabel nilai rata-rata dari masing-masing indikator persepsi dan harapan :

**Tabel 5.5 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan**

Indikator	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan
USB1	3,64	3,34
USB2	3,53	3,43
USB3	3,60	3,38
USB4	3,79	3,60
IF1	3,85	3,55
IF2	3,96	3,45
IF3	3,62	3,34
IF4	3,36	3,53
INQU1	3,94	3,74
INQU2	3,47	3,74

INQU3	3,94	3,55
INQU4	3,77	3,51
<b>Total</b>	<b>44,4</b>	<b>42,2</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>3,70</b>	<b>3,51</b>

Berikut ini merupakan gambar 5.9 menunjukkan posisi indikator dalam diagram kartesius :



**Gambar 5.9 Diagram Kartesius**

Berdasarkan gambar 5.9 setiap kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Perbedaan setiap diagram berdasarkan tingkat persepsi (*performance*) atau harapan (*importance*) sebagai berikut :

1. Kuadran I : Kuadran I (Concentrate Here) merupakan kuadran yang dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah (Pandu Brilian, 2017) . Tingkat kinerja dari atribut atau pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut tersebut..

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini adalah:

- 8 (IF4) : Informasi detail yang tepat

➤ 10 (INQ4) : Kemudahan Menarik Minat Dan Perhatian

Berdasarkan indikator-indikator diatas pihak manajemen *website* berkewajiban untuk meningkatkan kineja *website* untuk pengembangan pada *website* Pemerintah Kota Jambi.

2. Kuadran II : Kuadran ini dianggap penting sebagai penunjang kepuasan dan di harapkan pihak manajemen mempertahankan kinerjanya (Pandu Brilian, 2017). Indikator yang berada di kuadran ini sangatlah penting dan dapat menjadi penunjang kepuasan kepada konsumen sehingga pihak manajemen *website* berkewajiban mempertahankan indikator – indikator yang berada pada kuadran ini.

Indikator-indikator yang berapa pada kuadran ini adalah :

- 4 (USB4) : Pengalaman positif
- 5 (IF1) : Informasi Akurat
- 9 ( INQU1) : Reputasi baik
- 11 (INQU3) : Kemudahan Berkomunikasi Dengan Perusahaan

Berdasarkan indikator-indikator diatas pihak manajemen *website* berkewajiban untuk selalu di pertahankan kualitasnya pada *website* Pemerintah Kota Jambi.

3. Kuadran III : Kuadran ini tidak terlalu penting dan tidak terlalu di harapkan oleh konsumen sehingga tidak perlu di prioritaskan (Pandu Brilian, 2017). Maksudnya atribut-atribut atau pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dan kinerjanya juga

dinilai kurang baik oleh pelanggan. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini yaitu :

- 1 (USB1) : Mudah dipelajari dan dioperasikan
- 2 (USB2) : Mudah melakukan navigasi
- 3 (USB3) : Desain Sesuai
- 7 (IF3) : Informasi yang tepat waktu

Perbaikan terhadap atribut atau pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut atau pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut atau pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I, jadi bukan menjadi prioritas utama dalam pengembangan kualitas *website* Pemerintah Kota Jambi.

4. Kuadran ini dianggap dengan kinerja tinggi dan memiliki kepentingan pengguna rendah. Pada kuadran ini harus dilakukan alokasi kinerja pada atribut yang kinerjanya menurun agar tidak terjadi penurunan pada tingkat kepentingan juga (Harry Bali Kusuma, 2018). Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini yaitu :

- 6 (IF2) : Informasi dapat dipercaya
- 12 (INQU4) : Pelaksanaan Layanan Sesuai Janji

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

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas informasi yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* pemerintah kota Jambi, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang tepat waktu dan informasi yang detail/terperinci. Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya informasi yang ada pada *website* akurat, terpercaya, tepat waktu dan detail sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna *website* pemerintah kota Jambi. Semakin puas pengguna *website*, maka semakin banyak pengguna menggunakan *website* pemerintah kota Jambi. Dan kualitas interaksi yang juga memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* pemerintah kota Jambi. Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya interaksi yang ada pada *website* baik dan dapat memberikan kesan positif maka semakin banyak pengguna menggunakan *website* pemerintah kota Jambi.

Hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas kegunaan yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* pemerintah kota Jambi, dengan indikator mudah dipelajari, mudah melakukan navigasi, desain sesuai, pengalaman positif diharapkan kepada pengelola *website* untuk dapat memastikan bahwa *website* mudah untuk dioperasikan, karena semakin mudah *website* untuk dioperasikan, maka akan semakin banyak masyarakat yang akan menggunakan *website* untuk mendapatkan informasi.