

BAB V

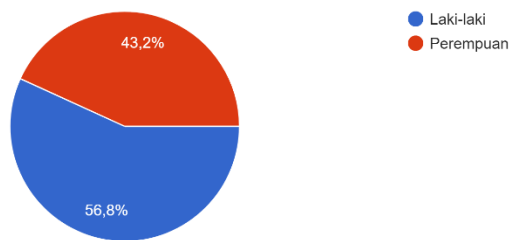
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DATA RESPONDEN

Data responden yang didapat dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para responden yaitu pengguna website Damkar Kota Jambi, setelah menyebarkan kuesioner melalui *google form* selama kurang lebih tiga minggu maka di dapatkan sebanyak 385 orang responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin dari responden ditampilkan pada gambar 5.1 berikut



Gambar 5. 1 Diagram Hasil Jenis Kelamin

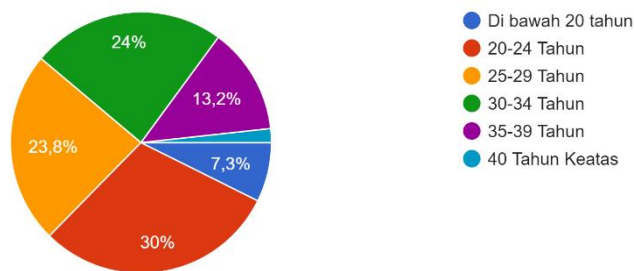
Rangkuman dari data jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 209 orang, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	209	54%
2	Perempuan	176	46%
	TOTAL	385	100%

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa umur dari responden ditampilkan pada gambar 5.2 berikut.



Gambar 5. 2 Diagram Hasil Usia

Rangkuman dari data umur di dapatkan usia 20-34 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini yaitu 123 orang, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

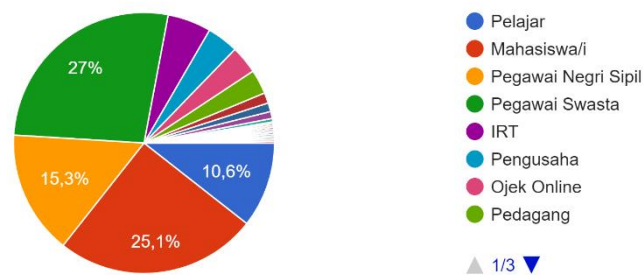
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Presentase
1	Di bawah 20 Tahun	33	8%
2	20-24 Tahun	123	32%
3	25-29 Tahun	81	21%
4	30-34 Tahun	88	23%
5	35-39 Tahun	53	14%

6	40 Tahun Keatas	7	2%
TOTAL		385	100%

5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan dari responden ditampilkan pada gambar 5.3 berikut.



Gambar 5. 3 Diagram Hasil Pekerjaan

Rangkuman dari data pekerjaan di dapatkan mahasiswa/i yang paling banyak mengisi kuesuiner ini yaitu 107 orang, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jensi Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar	38	9%
2	Mahasiswa/i	107	28%
3	PNS	62	16%
4	Pegawai Swasta	104	27%
5	Lainnya	74	20%
TOTAL		385	100%

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid [38].

Tabel 5. 4 Nilai r Tabel 370-390

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
370		0.0854	0.1017	0.1206	0.1334	0.1699
371		0.0853	0.1016	0.1204	0.1332	0.1697
372		0.0852	0.1014	0.1203	0.1330	0.1695
373		0.0851	0.1013	0.1201	0.1329	0.1693
374		0.0850	0.1012	0.1199	0.1327	0.1690
375		0.0848	0.1010	0.1198	0.1325	0.1688
376		0.0847	0.1009	0.1196	0.1323	0.1686
377		0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684
378		0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682
379		0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679
380		0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381		0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382		0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383		0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384		0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385		0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386		0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664
387		0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662
388		0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660
389		0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658
390		0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656

Bisa dilihat dari tabel 5.4 diatas cara menghitung nilai r tabel dengan ketentuan ($df = n-2$) dengan signifikansi 5%, maka ($df = 385 - 2$) menjadi ($df = 383$), dengan nilai signifikansi 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung sudah bisa dibandingkan

menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Usability (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.630**	.727**	.622**	.683**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.630**	1	.604**	.685**	.667**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.727**	.604**	1	.638**	.723**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.622**	.685**	.638**	1	.659**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.5	Pearson Correlation	.683**	.667**	.723**	.659**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.856**	.835**	.866**	.843**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Usability* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5. 6 Rangkuman Uji Validitas Usability (X1)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,856	0,100	Valid
2	0,835	0,100	Valid
3	0,866	0,100	Valid
4	0,845	0,100	Valid
5	0,875	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.6 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1.1 dengan skor 0,856 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Usability* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Information Quality (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.706**	.677**	.649**	.680**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.706**	1	.589**	.735**	.586**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.677**	.589**	1	.592**	.666**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.649**	.735**	.592**	1	.640**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.5	Pearson Correlation	.680**	.586**	.666**	.640**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.875**	.850**	.834**	.848**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Information Quality* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

Tabel 5. 8 Rangkuman Uji Validitas System Availability (X2)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,875	0,100	Valid
2	0,850	0,100	Valid
3	0,834	0,100	Valid
4	0,848	0,100	Valid
5	0,841	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.8 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,875 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Information Quality (X2)* dinyatakan valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.656**	.713**	.658**	.707**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.656**	1	.628**	.721**	.680**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.713**	.628**	1	.641**	.735**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.658**	.721**	.641**	1	.705**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.5	Pearson Correlation	.707**	.680**	.735**	.705**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.863**	.849**	.862**	.861**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut :

Tabel 5. 10 Rangkuman Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,863	0,100	Valid
2	0,849	0,100	Valid
3	0,862	0,100	Valid
4	0,861	0,100	Valid
5	0,888	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.10 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,863 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna(Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.613**	.713**	.638**	.755**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.2	Pearson Correlation	.613**	1	.624**	.689**	.608**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.3	Pearson Correlation	.713**	.624**	1	.682**	.723**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.4	Pearson Correlation	.638**	.689**	.682**	1	.615**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.5	Pearson Correlation	.755**	.608**	.723**	.615**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.869**	.823**	.876**	.846**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut :

Tabel 5. 12 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,869	0,100	Valid
2	0,823	0,100	Valid
3	0,876	0,100	Valid
4	0,846	0,100	Valid
5	0,865	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.12 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y.1 dengan skor 0,869 dan

seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di andalkan atau bersifat tangguh. Adapun dasar pengambilan pkeputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut [39] :

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas Usability (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Usability* (X1), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 14 Uji Reliabilitas Usability (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Usability* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,908. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,908, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,908 > 0,60$.

Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas Information Quality (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Information Quality* (X2), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas Information Quality (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.903	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Information Quality* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,903. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,903, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,903 > 0,60$.

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas Service Interaction Quality (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Service Interaction Quality* (X3), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas Service Interaction Quality (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Service Interaction Quality* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,915. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,915, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,915 > 0,60$.

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan Kepuasan Pengguna (Y), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

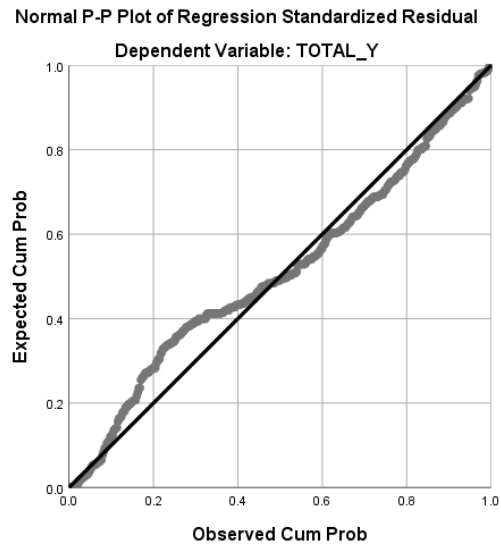
Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,909. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,909, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,909 > 0,60$.

Tabel 5. 21 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Usability (X1)	0,908 > 0,60	Reliabel
2	Information Quality (X2)	0,903 > 0,60	Reliabel
3	Service Interaction Quality (X3)	0,915 > 0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,909 > 0,60	Reliabel

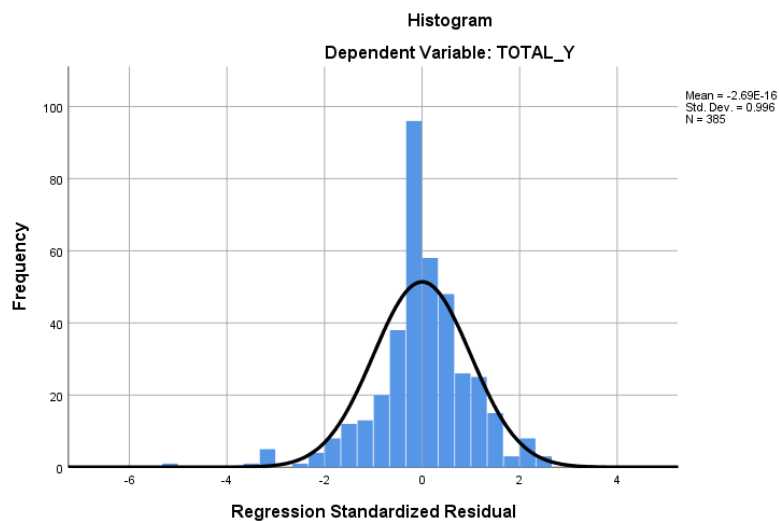
5.2.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan dua cara yaitu menggunakan Pplot dan menggunakan histogram.



Gambar 5. 4 Normalisasi Grafik P-p plot

P-P plot bisa dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Dari grafik diatas 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 [40].



Gambar 5. 5 Normalisasi Grafik Histogram

Pada grafik histogram memiliki ketentuan apabila grafik membentuk pola lonceng dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika tidak membentuk pola lonceng maka di kata kan tidak normal, dapat dilihat pada gambar diatas grafik histofram membentuk pola lonceng, sehingga dikatakan normal [40].

5.2.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam[41].

Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.612	.309		1.978	.049		
	TOTAL_X1	.290	.048	.288	6.020	.000	.146	6.870
	TOTAL_X2	.264	.045	.266	5.844	.000	.161	6.228
	TOTAL_X3	.416	.048	.413	8.619	.000	.145	6.908

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.23

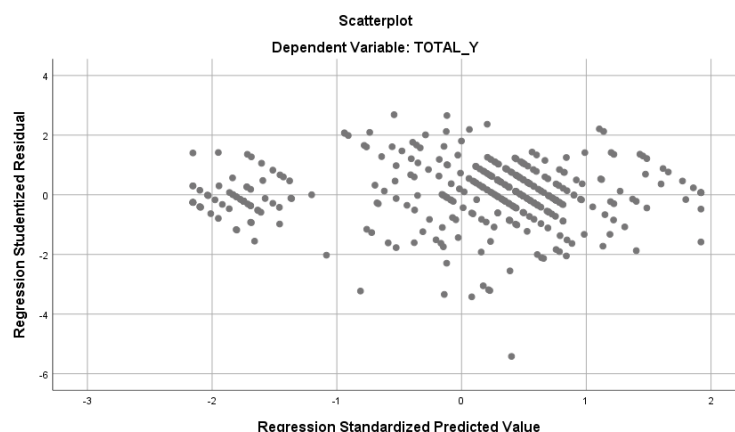
Tabel 5. 23 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,146 > 0,10	6,870 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,161 > 0,10	6,228 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,145 > 0,10	6,908 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance dan VIF nya dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas.

5.2.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas [42]. Bisa dilihat gambar dibawah ini. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat



Gambar 5. 6 Uji heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan tidak membentuk pola tertentu.

5.2.6 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi Dengan menggunakan SPSS hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.24 berikut.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.934 ^a	.873	.872	1.822	1.865

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis
 - H0 : Tidak terjadi autokorelasi
 - H1 : Terjadi autokorelasi
2. Menentukan taraf signifikan
 - Taraf signifikan menggunakan 0,05
3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,865

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, $n=385$, $k=3$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Didapat $dL = 1,8210$ dan $dU = 1,8422$ Jadi dapat dihitung nilai $4-dL = 2,1790$ dan $4-dU = 2,1578$

5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

6. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,865 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,8422 < 1,865 < 2,1578$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

5.3 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependen [43]. Regresi di lain pihak menjelaskan pengaruh satu variabel atau lebih disebut variabel independen terhadap variabel lain disebut variabel dependen.

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

Tabel 5. 25 Hasil Regresi Variabel Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. All requested variables entered.

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

Tabel 5. 26 Hasil Regresi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.934 ^a	.873	.872	1.822	1.865

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil pada Tabel 5.26 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 Hasil Regresi ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8715.464	3	2905.155	874.748	.000 ^b
	Residual	1265.351	381	3.321		
	Total	9980.816	384			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Pada tabel 5.27 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 Hasil Regresi Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.612	.309		1.978	.049		
	TOTAL_X1	.290	.048	.288	6.020	.000	.146	6.870
	TOTAL_X2	.264	.045	.266	5.844	.000	.161	6.228
	TOTAL_X3	.416	.048	.413	8.619	.000	.145	6.908

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil 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. Rangkuman dari hasil regresi dapat dilihat pada tabel 5.33 berikut.

Tabel 5. 29 Rangkuman Hasil Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	0,612	1,978	0,049
X1	0,290	6,020	0,000
X2	0,264	5,844	0,000
X3	0,416	8,619	0,000
F hitung = 874,748			
R2 = 0,873			

5.4 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah [43] :

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

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta, b₁, b₂, dan b₃ adalah koefisien regresi, dan x₁, x₂, dan x₃ adalah variabel independent).

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah b₁ = 0,290, b₂ = 0,264 dan b₃ = 0,416. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y' = 0,612 + 0,290 + 0,264 + 0,416$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,612. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,612.

Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service*

Interaction Quality bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai sebesar 0,612%

2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas *Usability* (b_1) = 0,290. Artinya jika nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,290 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas *Information Quality* (b_2) = 0,264. Artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,264 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas *Service interaction Quality* (b_3) = 0,416. Artinya jika nilai *Service interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,416 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
5. Analisis Koefisien Determinasi. Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.29 dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,873. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 87,3% sedangkan sisanya sebesar 12,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent [44]. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu $df = n - k - 1$ (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan $df = 385 - 3 - 1 = 381$. Untuk melihat nilai dari T tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut.

Tabel 5. 30 Nilai Tabel T

df (N-2)	Tabel Distribusi t					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
370		1.648982	1.966396	2.336468	2.589182	3.317015
371		1.648971	1.966379	2.336441	2.589146	3.316943
372		1.64896	1.966362	2.336414	2.58911	3.316872
373		1.648949	1.966344	2.336387	2.589074	3.316801
374		1.648938	1.966327	2.33636	2.589039	3.31673
375		1.648927	1.96631	2.336333	2.589003	3.31666
376		1.648916	1.966293	2.336306	2.588968	3.31659
377		1.648905	1.966276	2.33628	2.588933	3.31652
378		1.648895	1.96626	2.336253	2.588898	3.316451
379		1.648884	1.966243	2.336227	2.588863	3.316382
380		1.648873	1.966226	2.336201	2.588829	3.316313
381		1.648863	1.96621	2.336175	2.588795	3.316245
382		1.648852	1.966194	2.336149	2.588761	3.316177
383		1.648842	1.966177	2.336123	2.588727	3.31611
384		1.648831	1.966161	2.336098	2.588693	3.316043
385		1.648821	1.966145	2.336072	2.588659	3.315976
386		1.648811	1.966129	2.336047	2.588626	3.31591
387		1.648801	1.966113	2.336022	2.588593	3.315844
388		1.64879	1.966097	2.335997	2.58856	3.315778
389		1.64878	1.966081	2.335972	2.588527	3.315712
390		1.64877	1.966065	2.335947	2.588494	3.315647

1. Pengujian *Usability* (X1)

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05

- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 6,020 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1,9662.
 - c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
 - d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan t hitung $6,020 > t$ tabel 1.9662 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.
2. Pengujian *Information Quality* (X2)
- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
 - b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 5,844 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662.
 - c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
 - d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,844 > t$ tabel 1.9662 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

3. Pengujian *Service Interaction Quality* (X3)

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 8,619 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $8,619 > t$ tabel 1.9662 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

5.4.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen [44]. Sebelum menguji variabel, maka harus menentukan terlebih dahulu nilai dari F tabel, F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus $F \text{ tabel} = F(k;n-k)$ atau $F(3;385-3)$ maka $F(3;382)$ dan di dapat F tabel sebesar 2,62, sesuai yang ditampilkan pada tabel 5.31 berikut.

Tabel 5. 31 Nilai Tabel F

DF	1	2	3
370	3.8667140	3.0201189	2.6290329
371	3.8666456	3.0200528	2.6289676
372	3.8665776	3.0199871	2.6289025
373	3.8665099	3.0199217	2.6288378
374	3.8664426	3.0198567	2.6287735
375	3.8663756	3.0197920	2.6287095
376	3.8663091	3.0197277	2.6286459
377	3.8662428	3.0196637	2.6285826
378	3.8661770	3.0196000	2.6285196
379	3.8661114	3.0195367	2.6284570
380	3.8660462	3.0194738	2.6283946
381	3.8659814	3.0194111	2.6283327
382	3.8659169	3.0193488	2.6282710
383	3.8658527	3.0192868	2.6282097
384	3.8657889	3.0192252	2.6281487
385	3.8657254	3.0191638	2.6280880
386	3.8656623	3.0191028	2.6280276
387	3.8655994	3.0190421	2.6279676
388	3.8655369	3.0189817	2.6279078
389	3.8654748	3.0189216	2.6278484
390	3.8654129	3.0188619	2.6277893

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

- a. Menentukan Hipotesis

H4 : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

- b. Menentukan taraf signifikansi, taraf signifikansi menggunakan 0,05
- c. Menentukan F hitung dan F tabel F hitung adalah 874,748 dan di dapatkan nilai dari f tabel sesuai pada tabel 5.31 yaitu sebesar 2,6282.
- d. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh variable X secara

simultan terhadap variable Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

- e. Kesimpulan Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F \text{ hitung}$ $874,748 > F \text{ tabel}$ $2,6282$ maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.5 PEMBAHASAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:

H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung}$ $6,020 > t \text{ tabel}$ 1.9662 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.

H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung}$ $5,844 > t \text{ tabel}$ 1.9662 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung}$ $8,619 > t \text{ tabel}$ 1.9662 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y..

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (uji F) menunjukkan bahwa:

H4 : Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F \text{ hitung}$ $874,748 > F \text{ tabel}$

2,6282 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.6 REKOMENDASI PADA APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, didapatkan variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai paling tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan kepada pengelola website Damkar Kota Jambi dapat memastikan bahwasanya pengelola harus mengemperbarui tampilan dari website agar lebih menarik dan juga lebih interaktif bagi para pengguna, dari segi *Information Quality* pengelola dapat melakukan *update* pada website, karena masih ditemukan informasi pada website yang sudah lama dan tidak *up to date*, sedangkan dari aspek *Usability* diharapkan pengelola website memastikan bahwa website Damkar Kota Jambi dapat di akses dengan lancar dan cepat, karena pengguna merasa saat menggunakan website terasa masih lama saat *loading page*.