

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Dalam penelitian ini, responden yang diambil adalah orang yang telah menggunakan *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi. Pada bab ini meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner melalui *google form* dengan 145 responden dan diolah dengan menggunakan Software IBM Statistics versi 26.

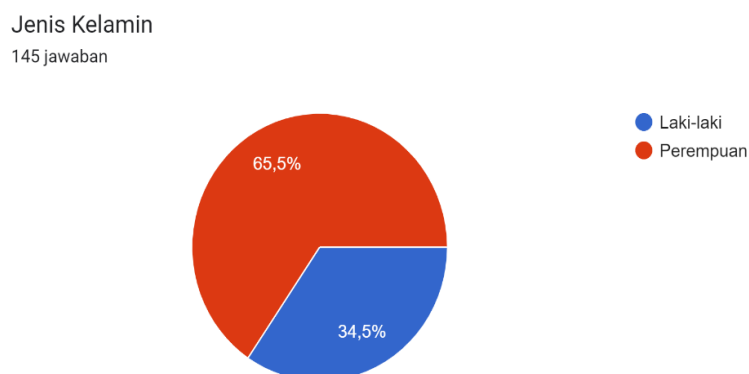
1.1 PROFIL RESPONDEN

1.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggapan 145 responden didapatkan 50 orang adalah laki-laki, 95 orang perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	50	34,5 %
2.	Perempuan	95	65,5 %
Total		145	100%



Gambar 5.1 Gambar Responden Berdasarkan Jenis kelamin

1.1.2 Usia

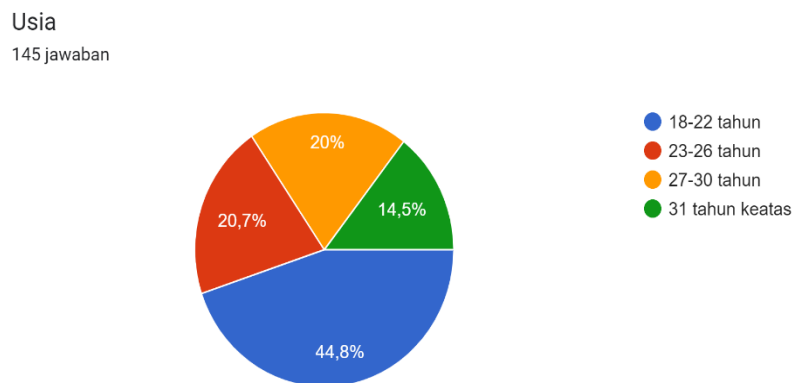
Berdasarkan data yang didapat dari 145 tanggapan responden, didapatkan usia 18-22 tahun ada 65 orang, 23-26 tahun ada 30 orang, 27-30 tahun ada 29 orang, 31 tahun keatas ada 21 orang. Data keterangan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	18-22 tahun	65	44,8%
2.	23-26 tahun	30	20,7%
3.	27-30 tahun	29	20%
4.	31 tahun keatas	21	14,5%
Total		145	100%

Berdasarkan data yang didapat, responden yang ber-usia 18-22 tahun memakai *Website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi untuk keperluan registrasi peminjaman tempat milik Pemerintah yang dipakai untuk kepentingan masing-masing. Mereka juga pernah membuka fitur Sippoling untuk meminta bantuan

terkait sampah yang ada di sekitar mereka, baik itu dari kemauannya sendiri atau orang tua mereka yang memintanya. Sama halnya dengan usia lainnya.



Gambar 5.2 Gambar Responden Berdasarkan Usia

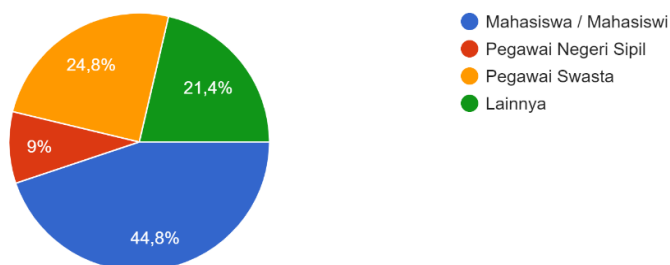
1.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang didapat dari tanggapan 145 responden, didapatkan 65 orang adalah Mahasiswa/mahasiswi, 13 orang adalah Pegawai Negeri Sipil, 36 orang adalah Pegawai Swasta, 31 orang adalah untuk pekerjaan lainnya. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Mahasiswa/Mahasiswi	65	44,8%
2.	Pegawai Negeri Sipil	13	9%
3.	Pegawai Swasta	36	24,8%
4.	Lainnya	31	21,4%
Total		145	100%

Pekerjaan
145 jawaban



Gambar 5.3 Gambar Responden Berdasarkan Pekerjaan

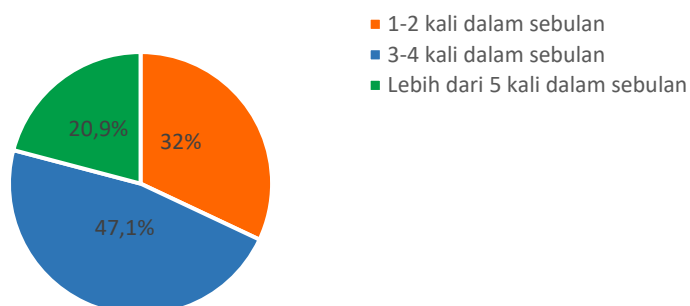
1.1.4 Seberapa Sering Anda Menggunakan Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi

Berdasarkan data yang didapat dari tanggapan 145 responden, didapatkan 46 orang menggunakan Website DLH 1-2 kali dalam sebulan, 69 orang menggunakan Website DLH 3-4 kali dalam sebulan, 30 orang menggunakan Website DLH lebih dari 5 kali dalam sebulan. Data keterangan seberapa sering anda menggunakan website Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi responden dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Tingkat Keseringan Mengunjungi Website

No	Seberapa Sering Website DLH Digunakan	Jumlah	Presentase
1.	1-2 kali dalam sebulan	46	32%
2.	3-4 kali dalam sebulan	69	47,1%
3.	Lebih dari 5 kali dalam sebulan	30	20,9%
Total		145	100%

Seberapa sering anda menggunakan Website Dinas
Lingkungan Hidup Kota Jambi
145 jawaban



Gambar 5.4 Gambar Responden Tingkat Keseringan Mengunjungi Website

1.2 TAHAP ANALISIS

1.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen [41]. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas yang dilakukan peneliti untuk menguji masing-masing variabel yaitu kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3), dan kepuasan pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 26.

Berikut adalah kriteria atau ketentuan uji validitas :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikan uji dua arah 5%) maka instrumen penelitian dikatakan valid.

- b. Jika r hitung $<$ r tabel (pada taraf uji signifikan dua arah) maka instrumen penelitian dikatakan tidak *valid*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai Koefisien Korelasi (r) [42]

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687

Diketahui bahwa untuk mencari nilai df pada tabel nilai koefisien korelasi (r) adalah dengan cara mengurangi jumlah responden (N) dengan 2. Jumlah penelitian ini adalah 145 responden, sehingga didapatkan nilai $df = 145 - 2$ yaitu 143. Maka pada tingkat signifikansi dua arah dengan nilai signifikansi 0.05 didapatkan nilai sebesar 0.1631.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kualitas Kegunaan (X1)

Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	USABILIT YQUALIT Y
X1.1	Pearson Correlation	1	.270**	.368**	.367**	.360**	.365**	.311**	.638**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.2	Pearson Correlation	.270**	1	.362**	.444**	.403**	.350**	.462**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.3	Pearson Correlation	.368**	.362**	1	.325**	.372**	.328**	.266**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.4	Pearson Correlation	.367**	.444**	.325**	1	.277**	.273**	.437**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.001	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.5	Pearson Correlation	.360**	.403**	.372**	.277**	1	.304**	.493**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.6	Pearson Correlation	.365**	.350**	.328**	.273**	.304**	1	.295**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X1.7	Pearson Correlation	.311**	.462**	.266**	.437**	.493**	.295**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
USABILITYQ UALITY	Pearson Correlation	.638**	.706**	.644**	.673**	.682**	.626**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	145	145	145	145	145	145	145	145

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

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 5.6 pengujian validitas variabel kualitas kegunaan diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item *valid* karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1631. Berikut adalah rangkuman hasil pengujian validitas kualitas kegunaan yang dapat dilihat pada tabel 5.7.

X2.7	Pearson Correlation	.444**	.469**	.287**	.405**	.434**	.341**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
INFORMATION QUALITY	Pearson Correlation	.674**	.732**	.651**	.698**	.675**	.686**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 5.8 pengujian validitas variabel kualitas informasi diatas, dapat disimpulkan semua item *valid* karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1631. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas kualitas informasi yang dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

No	Kode Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X2.1	0.674	0.1631	<i>Valid</i>
2.	X2.2	0.732	0.1631	<i>Valid</i>
3.	X2.3	0.651	0.1631	<i>Valid</i>
4.	X2.4	0.698	0.1631	<i>Valid</i>
5.	X2.5	0.675	0.1631	<i>Valid</i>
6.	X2.6	0.686	0.1631	<i>Valid</i>
7.	X2.7	0.695	0.1631	<i>Valid</i>

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom r hitung, dimana untuk X2.1 hingga X2.7 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0.1631, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator *valid*.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (X3)

		Correlations							SERVICEINTERACTIONQUALITY
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
X3.1	Pearson Correlation	1	.359*	.390*	.529*	.414*	.302*	.411*	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.2	Pearson Correlation	.359*	1	.455*	.487*	.474*	.373*	.433*	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.3	Pearson Correlation	.390*	.455*	1	.506*	.474*	.373*	.548*	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.4	Pearson Correlation	.529*	.487*	.506*	1	.617*	.619*	.444*	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.5	Pearson Correlation	.414*	.474*	.474*	.617*	1	.678*	.429*	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.6	Pearson Correlation	.302*	.373*	.373*	.619*	.678*	1	.307*	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
X3.7	Pearson Correlation	.411*	.433*	.548*	.444*	.429*	.307*	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	145	145	145	145	145	145	145	145
SERVICEINTERACTIONQUALITY	Pearson Correlation	.634*	.685*	.709*	.834*	.822*	.760*	.662*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	145	145	145	145	145	145	145	145

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

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 5.10 pengujian validitas variabel kualitas interaksi diatas, dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson*

Correlation setiap item lebih besar dari 0.1631. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas kualitas interaksi yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kualitas Interaksi Layanan

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1.	X3.1	0.634	0.1631	<i>Valid</i>
2.	X3.2	0.685	0.1631	<i>Valid</i>
3.	X3.3	0.709	0.1631	<i>Valid</i>
4.	X3.4	0.834	0.1631	<i>Valid</i>
5.	X3.5	0.822	0.1631	<i>Valid</i>
6.	X3.6	0.760	0.1631	<i>Valid</i>
7.	X3.7	0.662	0.1631	<i>Valid</i>

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom r hitung, dimana untuk X3.1 hingga X3.7 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0.1631, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator *valid*.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	USERSATI SFACITION
Y1	Pearson Correlation	1	.453**	.472**	.438**	.504**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145
Y2	Pearson Correlation	.453**	1	.281**	.253**	.205*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.013	.000
	N	145	145	145	145	145	145
Y3	Pearson Correlation	.472**	.281**	1	.316**	.451**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145
Y4	Pearson Correlation	.438**	.253**	.316**	1	.356**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	145	145	145	145	145	145
Y5	Pearson Correlation	.504**	.205*	.451**	.356**	1	.707**

	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.000		.000
	N	145	145	145	145	145	145
USERSATISFAC TION	Pearson Correlation	.807**	.650**	.704**	.659**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	145	145	145	145	145	145
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 5.12 pengujian validitas variabel kepuasan pengguna diatas, dapat disimpulkan semua item *valid* karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1631. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas kualitas interaksi yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1.	Y1	0.807	0.1631	<i>Valid</i>
2.	Y2	0.650	0.1631	<i>Valid</i>
3.	Y3	0.704	0.1631	<i>Valid</i>
4.	Y4	0.659	0.1631	<i>Valid</i>
5.	Y5	0.707	0.1631	<i>Valid</i>

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom r hitung, dimana Y1 hingga Y5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0.1631, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator *valid*.

1.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji realibilitas adalah alat untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh.

Uji realibilitas mengukur variabel yang digunakan melalui kuesioner yang digunakan.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/taraf signifikan yang digunakan adalah 0.60. Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 , maka dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 , maka dinyatakan tidak reliabel.

Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan (*Summary*)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	145	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	145	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.15 Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan (*Statistic*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	7

Pada tabel 5.14 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 145 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.15 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.793 dengan 7 pernyataan. Karena nilai $0.793 > 0.60$ maka disimpulkan bahwa instrument pada kualitas kegunaan (*Usability Quality*) adalah reliabel.

Tabel 5.16 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	145	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	145	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.17 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.812	7

Pada tabel 5.16 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 145 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.17 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.812 dengan 7 pernyataan. Karena nilai $0.812 > 0.60$ maka disimpulkan bahwa instrument pada kualitas informasi (*Information Quality*) adalah reliabel.

Tabel 5.18 Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	145	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	145	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.19 Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	7

Pada tabel 5.18 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 145 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.19 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.853 dengan 7 pernyataan. Karena nilai

0.853 > 0.60 maka disimpulkan bahwa instrument pada kualitas interaksi layanan (*Service interaction Quality*) adalah reliabel.

Tabel 5.20 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Summary*)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	145	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	145	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5.21 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistics*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

Pada tabel 5.20 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 145 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.21 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.742 dengan 5 pernyataan. Karena nilai 0.742 > 0.60 maka disimpulkan bahwa instrument pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah reliabel. Untuk lebih jelasnya, hasil keseluruhan dari uji reliabilitas pada masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.22.

Tabel 5.22 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Kode Indikator	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan (X1)	0.793	0.1631	<i>Valid</i>
2.	Kualitas Informasi (X2)	0.812	0.1631	<i>Valid</i>
3.	Kualitas Interaksi Layanan (X3)	0.853	0.1631	<i>Valid</i>
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	0.742	0.1631	<i>Valid</i>

1.3 UJI ASUMSI KLASIK

1.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan teknik statistik apa yang akan digunakan, dan apakah data berdistribusi normal atau tidak [43]. Untuk menguji normalitas dapat dilakukan melalui uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melihat nilai pada grafik histogram dengan memberikan pola untuk distribusi normal karena menyebar secara merata kiri dan kanan pada grafik normal P-P plot. Pada pendekatan ini nilai residual terdistribusi secara normal apabila garis (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya [44].

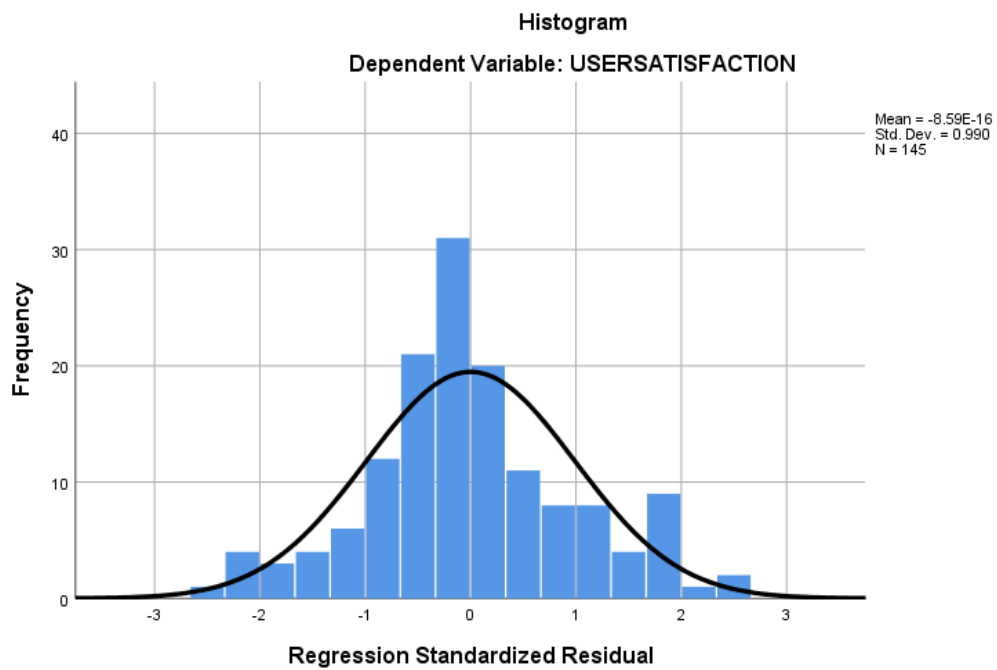
Penerapan pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov yaitu jika nilai signifikansi dibawah 0.05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, maka data tersebut tidak normal atau tidak berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi diatas 0.05 berarti data yang diuji adalah normal atau berdistribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 5.23.

Tabel 5.23 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		145
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62941415
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080

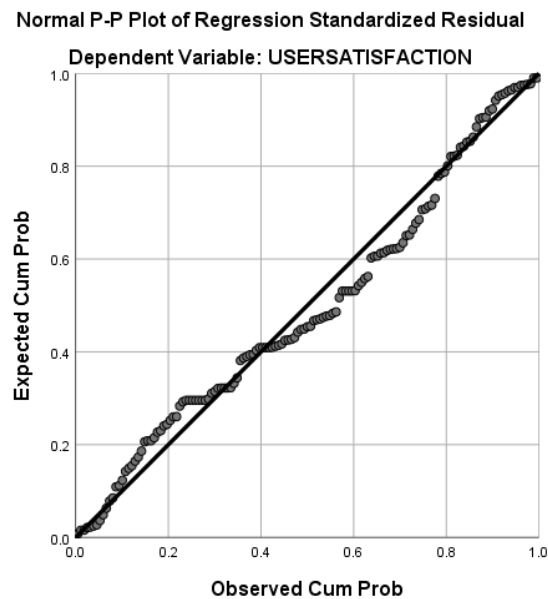
	Negative	-.063
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.025 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.300
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dilihat pada tabel 5.23 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diketahui Exact Sig. (2-tailed) 0.300. berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0.300 > 0.05$ dinyatakan bahwa nilai residual terdistribusi normal.



Gambar 5.5 Grafik Histogram

Tampilan grafik histogram seperti yang terdapat pada gambar 5.5 diatas memberikan pola untuk distribusi normal karena menyebar secara merata kiri dan kanan.



Gambar 5.6 Grafik Normal Plot

Pada gambar 5.6 menunjukkan garis (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

1.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen atau tidak [45]. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai VIF untuk masing-masing variabel < 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala multikolinieritas. Sebaliknya, jika nilai *tolerance* $>$

0.10 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.24.

Tabel 5.24 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.406	1.024		2.350	.020		
	USABILITYQUALITY	.382	.056	.505	6.874	.000	.439	2.279
	INFORMATIONQUALITY	.190	.060	.270	3.149	.002	.324	3.089
	SERVICEINTERACTIONQUALITY	.070	.045	.116	1.544	.125	.417	2.399

a. Dependent Variable: USERSATISFACTION

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa nilai dari *tolerance* dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.25.

Tabel 5.25 Rangkuman Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan (X1)	0.439 > 0.10	2.279 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
2.	Kualitas Informasi (X2)	0.324 > 0.10	3.089 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
3.	Kualitas Interaksi (X3)	0.417 > 0.10	2.399 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

1.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Pada uji heteroskedastisitas ini melakukan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode glejser test sendiri meregresikan nilai absolut residual

terhadap variabel independen. Jika hasil signifikansi $> 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika hasil signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.26.

Tabel 5.26 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.837	.652		2.820	.005
	USABILITYQUALITY	.016	.035	.055	.439	.661
	INFORMATIONQUALITY	-.022	.038	-.084	-.569	.571
	SERVICEINTERACTIONQUALITY	-.017	.029	-.075	-.582	.562

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dilihat dari tabel 5.26 hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan, diketahui bahwa semua nilai signifikansi > 0.05 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memenuhi untuk uji heteroskedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.27.

Tabel 5.27 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Tolerance	Keterangan
1.	Kualitas Kegunaan (X1)	0.661 $>$ 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
2.	Kualitas Informasi (X2)	0.571 $>$ 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
3.	Kualitas Interaksi (X3)	0.562 $>$ 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

1.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang terjadi antar residual pengamatan. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson [45]. Tabel Durbin-Watson dapat dilihat pada tabel 5.28.

Tabel 5.28 Durbin-Watson (DW) $\alpha = 5\%$

N	K=1		K=2		K=3		K=4	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
141	1.7106	1.7391	1.6962	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835
142	1.7116	1.7400	1.6974	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840
143	1.7127	1.7408	1.6985	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846
144	1.7137	1.7417	1.6996	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851
145	1.7147	1.7425	1.7008	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut :

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

Ket: DW= Durbin Watson

dU = Durbin Upper

dL = Durbin Lower

Hasil uji autokorelasi dalam DW dapat dilihat pada tabel 5.29.

Tabel 5.29 Uji Autokorelasi dengan DW

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.658	1.64666	1.859
a. Predictors: (Constant), SERVICEINTERACTIONQUALITY, USABILITYQUALITY, INFORMATIONQUALITY					
b. Dependent Variable: USERSATISFACTION					

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

1. Menentukan Hipotesis H_0 : Tidak terjadi autokorelasi H_1 : 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 1,859.
4. Menentukan nilai dL dan dU Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, $n=145$, $k=3$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Didapat $dL = 1.6866$ dan $dU = 1.7710$. Jadi dapat dihitung nilai $4-dL = 2,3134$ dan $4-dU = 2,229$
5. Kesimpulan. Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,859 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1.7710 < 1,859 < 2,229$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

1.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1, X2, X3 (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfaction*), maka dalam penelitian ini digunakan dalam regresi linier berganda. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna)

α = Konstanta

X1,X2,X3= Variabel Independen (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*).

Tabel 5.30 Output Regression Variabel Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SERVICEINTERACTIONQUALITY, USABILITYQUALITY, INFORMATIONQUALITY ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: USERSATISFACTION			
b. All requested variables entered.			

Output pada tabel 5.30 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5.31 Output Regression Variabel

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.666	.658	1.64666
a. Predictors: (Constant), SERVICEINTERACTIONQUALITY, USABILITYQUALITY, INFORMATIONQUALITY				
b. Dependent Variable: USERSATISFACTION				

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.31 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukkan nilai koefisien atau hubungan erat variable terikat dan variable bebas, yaitu sebesar 0,816 atau 81,6% , disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau *R Square* (R^2) jika R nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi atau *R Square* (R^2), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah 0,666 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 66,6% dan sisanya sebesar 33,4% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R^2 terteleak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati.

Tabel 5.32 Output Refression Coefficients

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.406	1.024		2.350	.020
	USABILITYQUALITY	.382	.056	.505	6.874	.000
	INFORMATIONQUALITY	.190	.060	.270	3.149	.002
	SERVICEINTERACTIONQUALITY	.070	.045	.116	1.544	.125
a. Dependent Variable: USERSATISFACTION						

Berdasarkan hasil pengujian tabel 5.32 *Output Coefficients*, diketahui nilai *constant* (a) = 2.406, b1 = 0.382, b2 = 0.190, b3 = 0.07. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.33 rangkuman tabel regresi.

Tabel 5.33 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi
(Constant)	2.406
Kualitas Kegunaan (X1)	0.382
Kualitas Informasi (X2)	0.190
Kualitas Interaksi Layanan (X3)	0.070

Berikut adalah hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini :

$$Y = 2.406 + 0.382 + 0.190 + 0.070$$

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2.406. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2.406. Dalam penelitian ini, jika nilai konstanta bernilai negatif, ini tidak menjadi masalah sepanjang variabel X1, X2, dan X3 tidak mungkin sama dengan 0.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (b1) = 0.382 hal ini menunjukkan jika setiap ada perubahan variabel Kegunaan , maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,382 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (b2) = 0.190. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Information Quality*

maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,190 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Quality* (b_3) = 0,119. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Service Interaction Quality* maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,119 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

1.4.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut [46] :

- a. Menentukan hipotesis

H_0 : Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H_1 : Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- c. Menentukan F hitung dan F tabel

- F hitung adalah 93,518

- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

Tabel 5.34 Tabel Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73

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

$$= f (3 ; 145-3)$$

$$= f (3 ; 142)$$

$$F \text{ tabel} = 2,67$$

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan 95%

d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung < F tabel maka H0 ditolak

Jika F hitung > F tabel maka H0 diterima

Tabel 5.35 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	760.716	3	253.572	93.518	.000 ^b
	Residual	382.319	141	2.711		
	Total	1143.034	144			
a. Dependent Variable: USERSATISFACTION						
b. Predictors: (Constant), SERVICEINTERACTIONQUALITY, USABILITYQUALITY, INFORMATIONQUALITY						

- e. Kesimpulan Dapat diketahui bahwa F hitung $93,518 > F$ tabel $2,67$ dengan probabilitas atau signifikan (sig) $0,00 < 0,05$. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

1.4.2 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen X_1 , X_2 , X_3 (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T membandingkan nilai T hitung dengan T tabel dan nilai signifikansi dan ditunjukkan oleh Tabel *Coefficients*. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap Y.

Tabel 5.36 Tabel Distribusi T

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895	
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838	
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781	
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726	
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671	
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617	
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565	
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512	
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461	
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411	
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361	
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312	
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264	
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217	
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170	
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124	
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079	
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034	
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990	
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947	
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904	
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862	
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820	
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779	
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739	

T tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan signifikansi $0,05/2$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $145-3-1 = 141$ ($n =$ jumlah sampel; $k =$ jumlah variabel independen), sehingga didapat T tabel sebesar 1.976. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel 5.37.

Tabel 5.37 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.406	1.024		2.350	.020
	USABILITYQUALITY	.382	.056	.505	6.874	.000
	INFORMATIONQUALITY	.190	.060	.270	3.149	.002

	SERVICEINTERACTIO NQUALITY	.070	.045	.116	1.544	.125
a. Dependent Variable: USERSATISFACTION						

Dari tabel 5.37 diatas, dapat ditarik kesimpulan :

1. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Usability Quality* memiliki nilai T hitung = 6.874 > dari pada T tabel = 1.976. Dikarenakan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dan nilai Signifikasi 0,000 < 0,05, maka hasil pengujian H1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Information Quality* memiliki nilai T = 3,149 > dari pada T tabel = 1.976. Dikarenakan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dan nilai Signifikasi 0,002 < 0,05, maka hasil pengujian H1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.
3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Service Interaction Quality* memiliki nilai T = 1, 544 < dari pada T tabel = 1.976. Dikarenakan nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai Signifikasi 0,125 > 0,05, maka hasil pengujian H1 ditolak. Sehingga variabel Kualitas Layanan Interaksi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.38 untuk rangkuman hasil uji T.

Tabel 5.38 Rangkuman Hasil Uji T

No	Variabel	Hasil Uji T
1.	Kualitas Kegunaan (X1)	Variabel Kualitas Kegunaan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
2.	Kualitas Informasi (X2)	Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
3.	Kualitas Layanan Interaksi (X3)	Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)