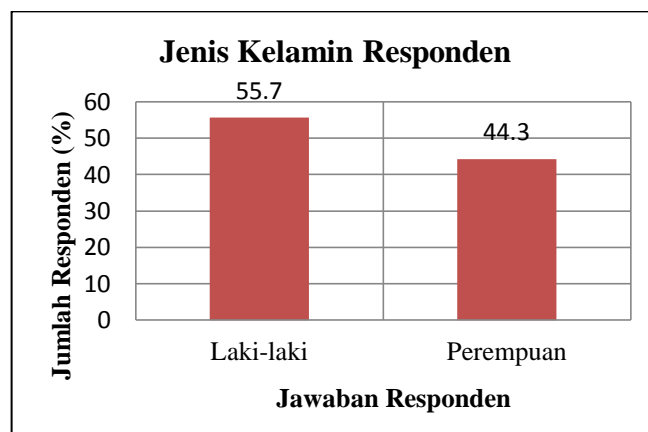


## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

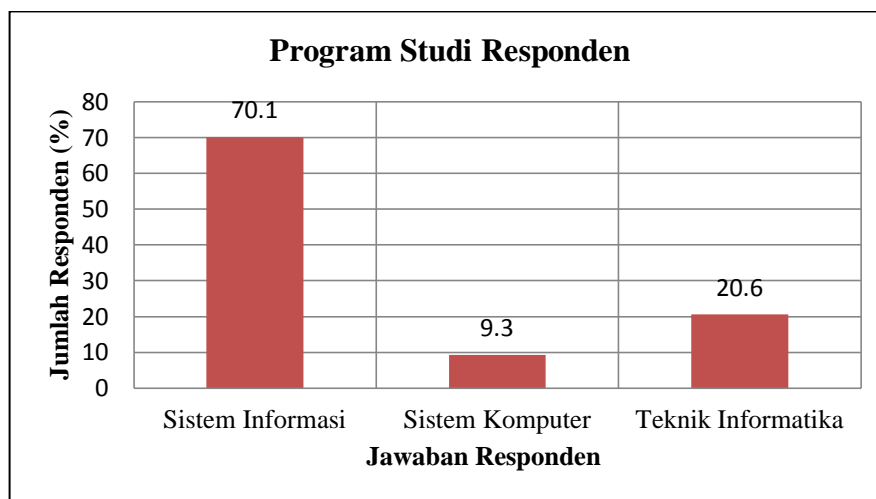
#### 5.1 HASIL PERHITUNGAN DATA KUESIONER

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada 97 mahasiswa STIKOM Dinamika Bangsa Jambi dari berbagai program studi yang aktif pada periode semester yang sedang berjalan, dilakukan rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penilaian kuesioner yang telah dibangun.



**Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin Responden**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa dari 97 responden yang ada, sebanyak 55,7% berjenis kelamin laki-laki sementara sisanya sebanyak 44,3% berjenis kelamin perempuan.

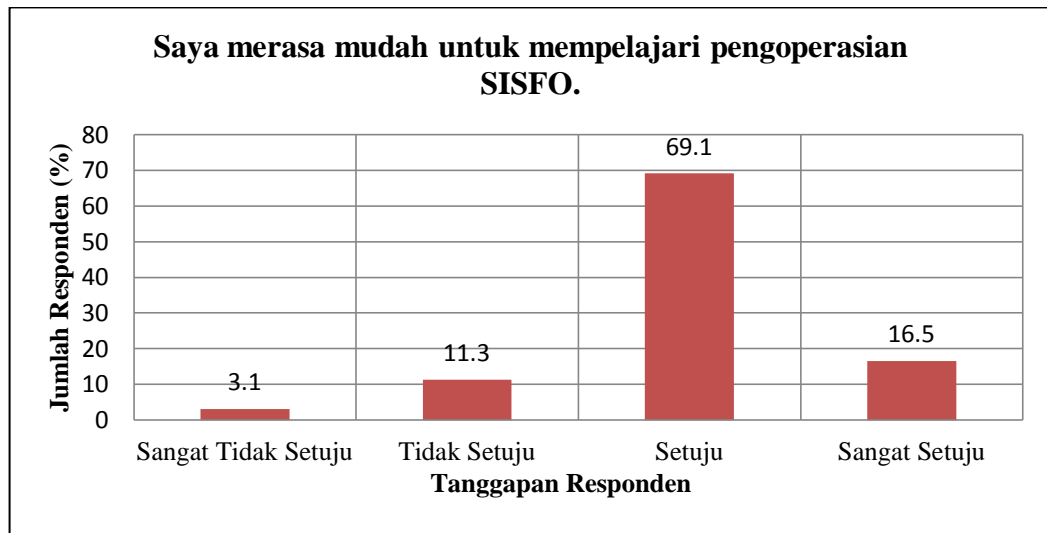


**Gambar 5.2 Diagram Program Studi Responden**

Pada diagram di atas, dapat dilihat juga bahwa dari 97 responden penelitian 70,1% berasal dari program studi Sistem Informasi, 9,3% berasal dari program studi Sistem Komputer, sementara sisanya 20,6% berasal dari program studi Teknik Informatika.

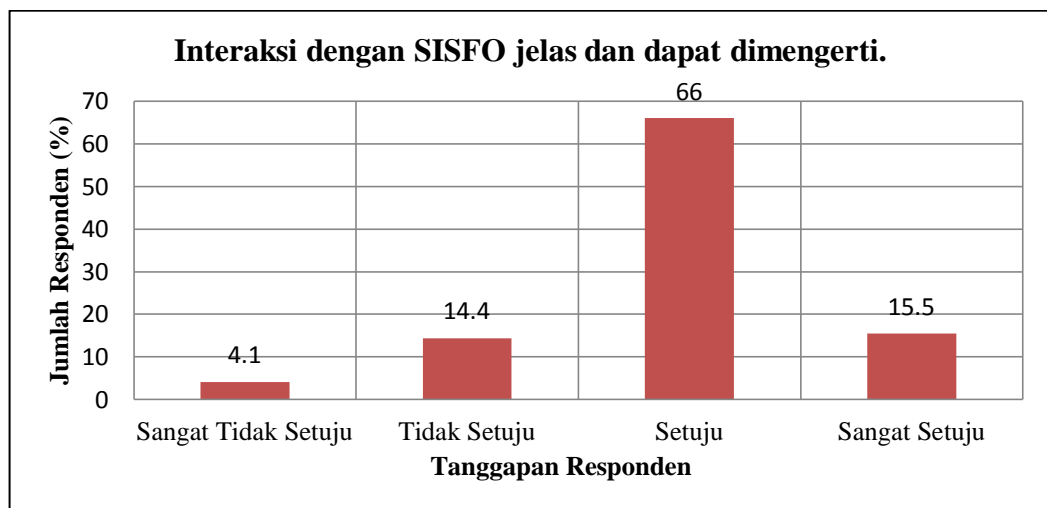
#### **5.1.1 Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Usability* (USA)**

Pada domain ini terdapat 8 pernyataan yang diajukan berkaitan dengan *usability* / kegunaan website SISFO. Hasil perhitungan pada masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Gambar 5.3 - Gambar 5.10 pada halaman berikut ini.



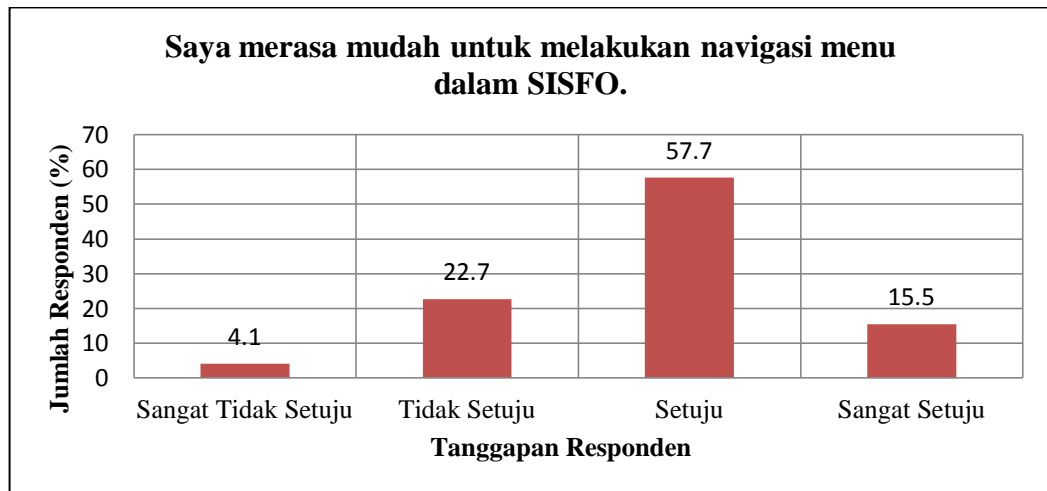
**Gambar 5.3 Diagram Pernyataan Kuesioner USA1**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA1 16,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 69,1% memilih Setuju, 11,3% memilih Tidak Setuju, sementara 3,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



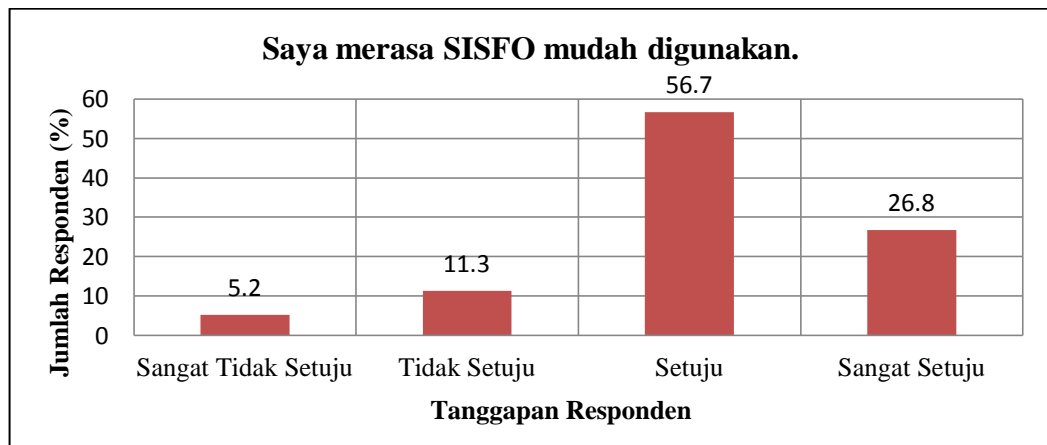
**Gambar 5.4 Diagram Pernyataan Kuesioner USA2**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA2 15,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 66% memilih Setuju, 14,4% memilih Tidak Setuju, sementara 4,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



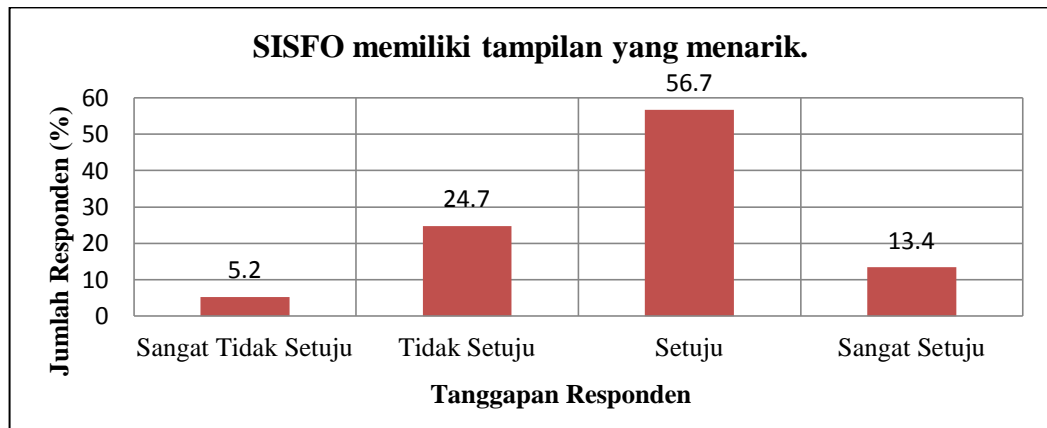
**Gambar 5.5 Diagram Pernyataan Kuesioner USA3**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA3 15,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 57,7% memilih Setuju, 22,7% memilih Tidak Setuju, sementara 4,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



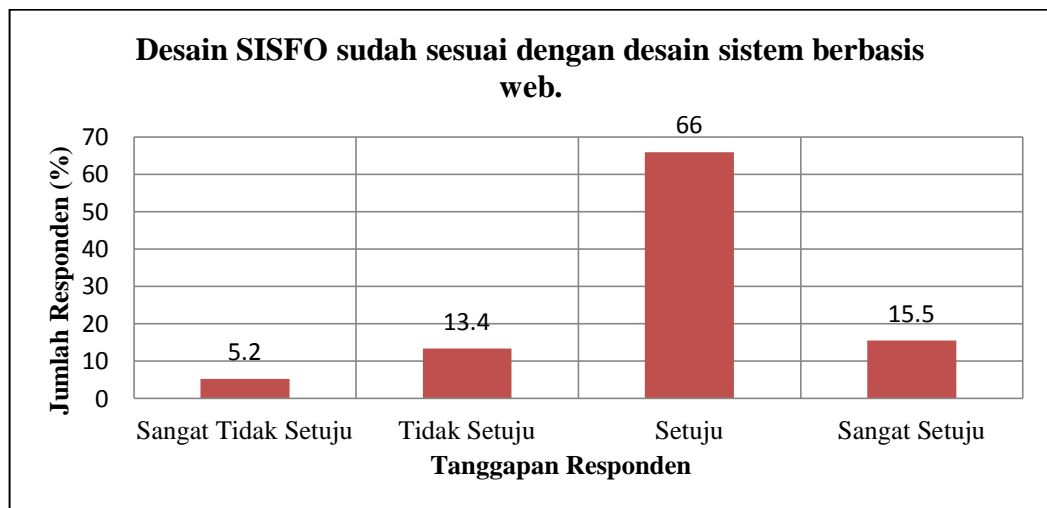
**Gambar 5.6 Diagram Pernyataan Kuesioner USA4**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA4 26,8% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 56,7% memilih Setuju, 11,3% memilih Tidak Setuju, sementara 5,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



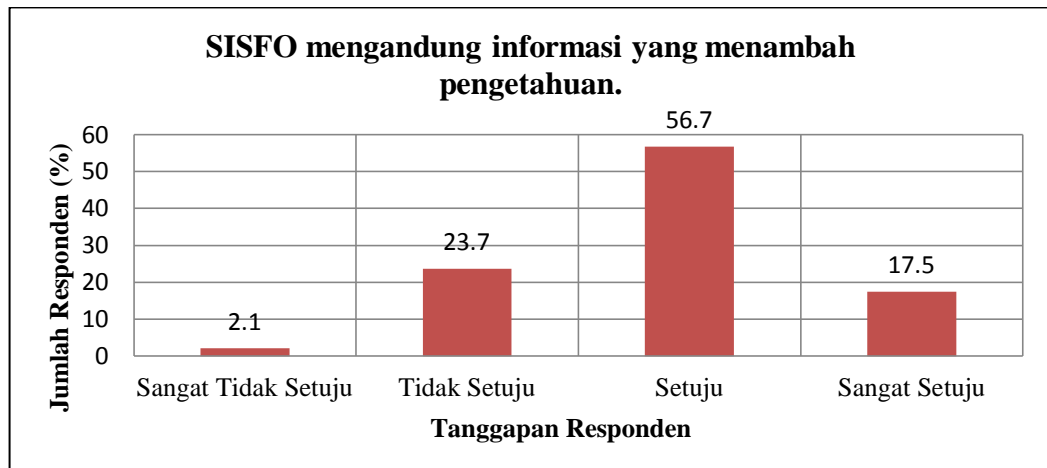
**Gambar 5.7 Diagram Pernyataan Kuesioner USA5**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA5 13,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 56,7% memilih Setuju, 24,7% memilih Tidak Setuju, sementara 5,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



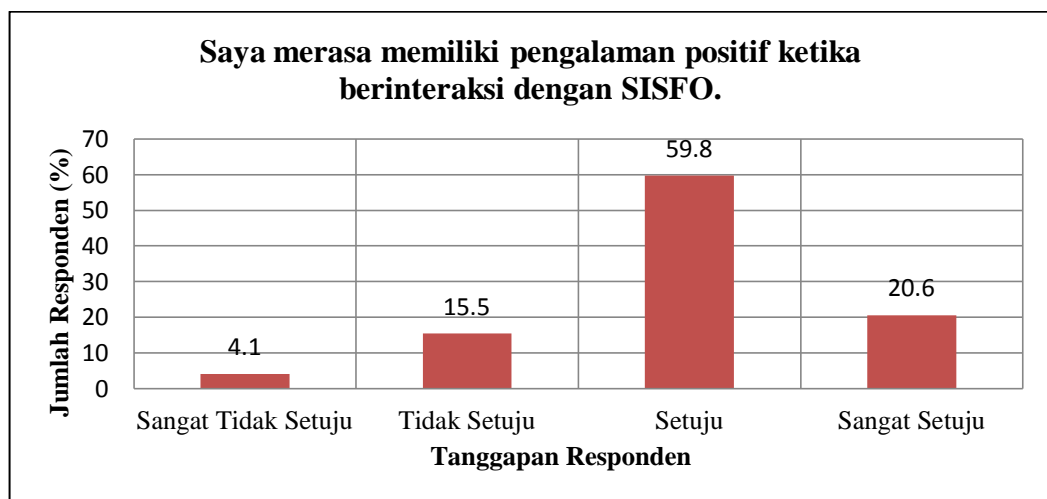
**Gambar 5.8 Diagram Pernyataan Kuesioner USA6**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA6 15,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 66% memilih Setuju, 13,4% memilih Tidak Setuju, sementara 5,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.9 Diagram Pernyataan Kuesioner USA7**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA7 17,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 56,7% memilih Setuju, 23,7% memilih Tidak Setuju, sementara 2,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.10 Diagram Pernyataan Kuesioner USA8**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan USA8 20,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 59,8% memilih Setuju, 15,5% memilih Tidak Setuju, sementara 4,1% memilih Sangat Tidak Setuju.

Total skor untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel halaman berikut.

**Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Data Pada Domain Usability**

| Kode | Total Skor |    |     |     | f   |
|------|------------|----|-----|-----|-----|
|      | STS        | TS | S   | SS  |     |
| USA1 | 3          | 22 | 201 | 64  | 290 |
| USA2 | 4          | 28 | 192 | 60  | 284 |
| USA3 | 4          | 44 | 168 | 60  | 276 |
| USA4 | 5          | 22 | 165 | 104 | 296 |
| USA5 | 5          | 48 | 165 | 52  | 270 |
| USA6 | 5          | 26 | 192 | 60  | 283 |
| USA7 | 2          | 46 | 165 | 68  | 281 |
| USA8 | 4          | 30 | 174 | 80  | 288 |

Skor akhir rata-rata dihitung dengan rumus Rata-rata / *Mean*  $m = \frac{f}{n}$ , lalu seluruh rata-rata dibagi lagi dengan total 8 pernyataan dalam domain *usability*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

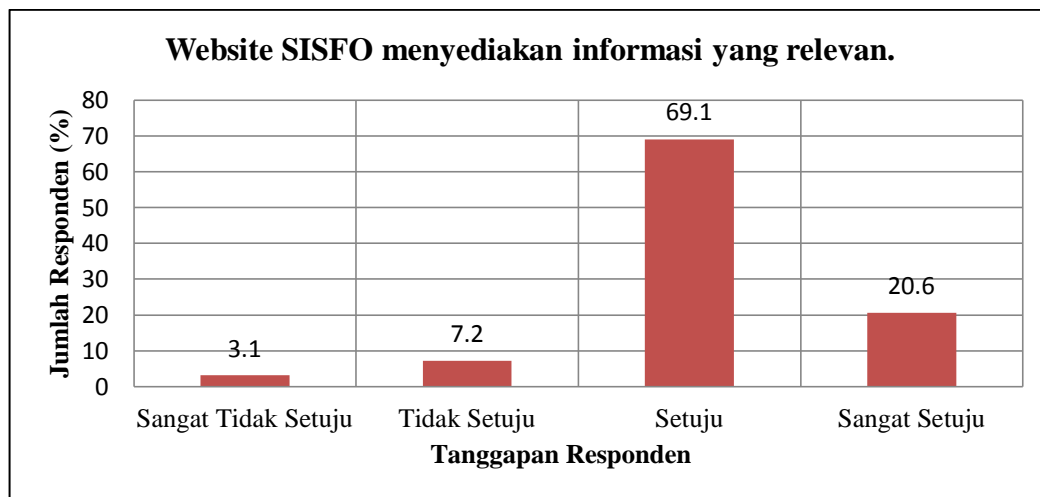
**Tabel 5.2 Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain Usability**

| Kode        | Rata-rata   | Kategori    |
|-------------|-------------|-------------|
| USA1        | 2,99        | Puas        |
| USA2        | 2,93        | Puas        |
| USA3        | 2,85        | Puas        |
| USA4        | 3,05        | Puas        |
| USA5        | 2,78        | Puas        |
| USA6        | 2,92        | Puas        |
| USA7        | 2,90        | Puas        |
| USA8        | 2,97        | Puas        |
| <b>Skor</b> | <b>2,92</b> | <b>Puas</b> |

Dari tabel di atas, didapat bahwa *usability* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berada pada kategori Puas, sehingga dapat disimpulkan kualitas kegunaan (*usability*) website SISFO tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunanya.

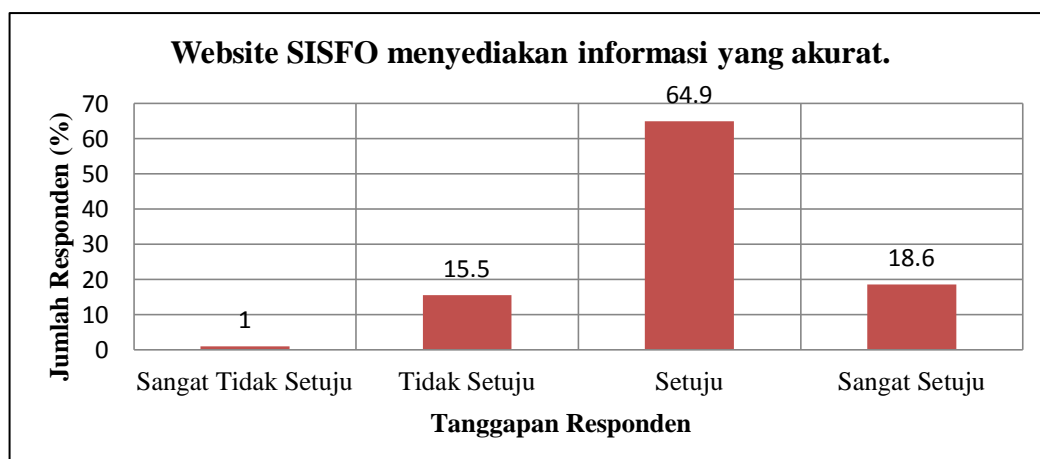
### 5.1.2 Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Information Quality* (INF)

Pada domain ini terdapat 7 pernyataan yang diajukan berkaitan dengan *information quality* / kualitas informasi website SISFO. Hasil perhitungan pada masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Gambar 5.11 - Gambar 5.17 berikut.



**Gambar 5.11 Diagram Pernyataan Kuesioner INF1**

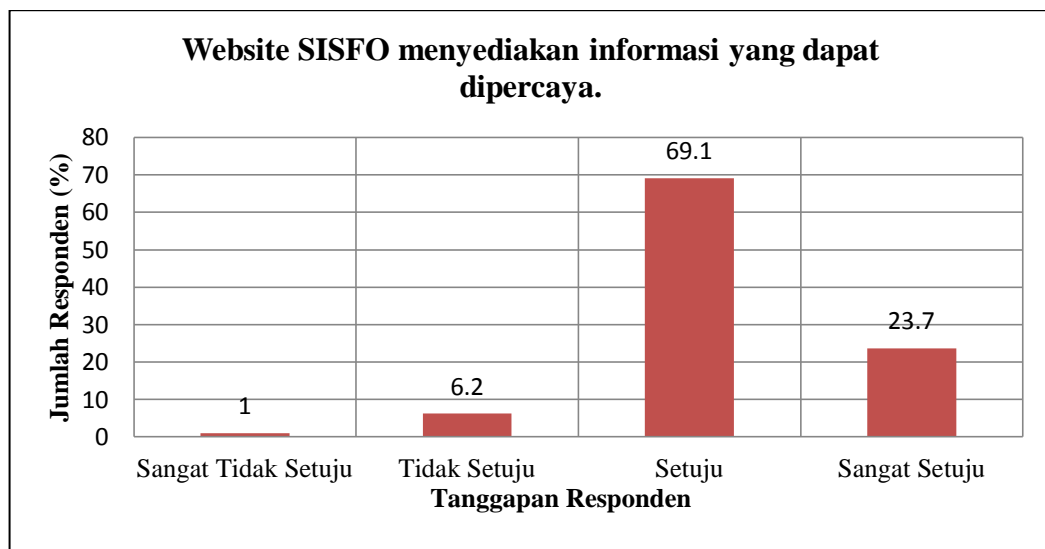
Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF1 20,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 69,1% memilih Setuju, 7,2% memilih Tidak Setuju, sementara 3,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.12 Diagram Pernyataan Kuesioner INF2**

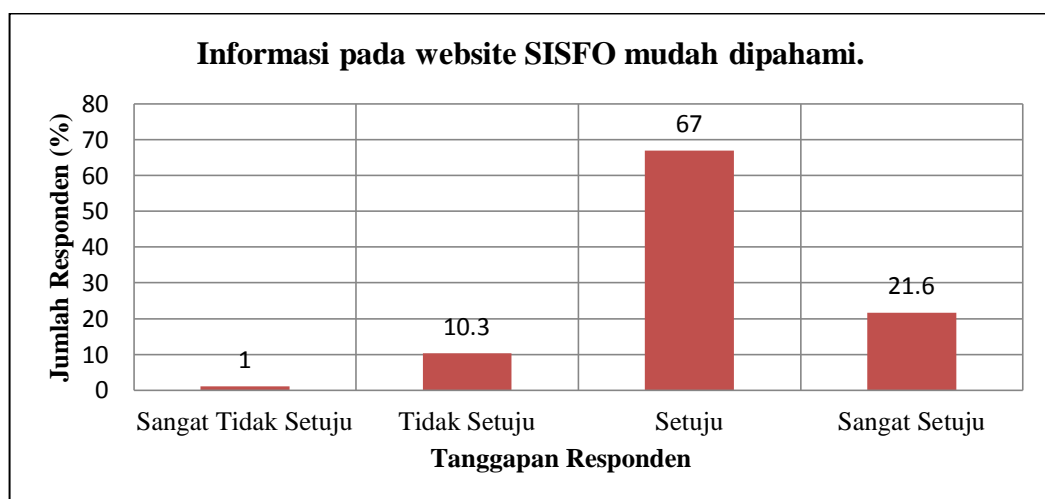


Pada diagram di halaman sebelumnya dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF2 18,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 64,9% memilih Setuju, 15,5% memilih Tidak Setuju, sementara 1% memilih Sangat Tidak Setuju.



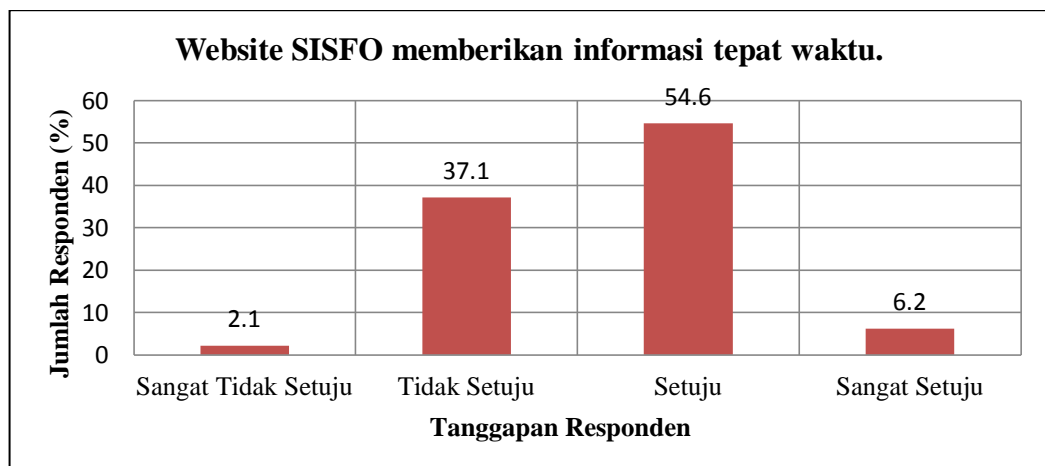
**Gambar 5.13 Diagram Pernyataan Kuesioner INF3**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF3 23,7% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 69,1% memilih Setuju, 6,2% memilih Tidak Setuju, sementara 1% memilih Sangat Tidak Setuju.



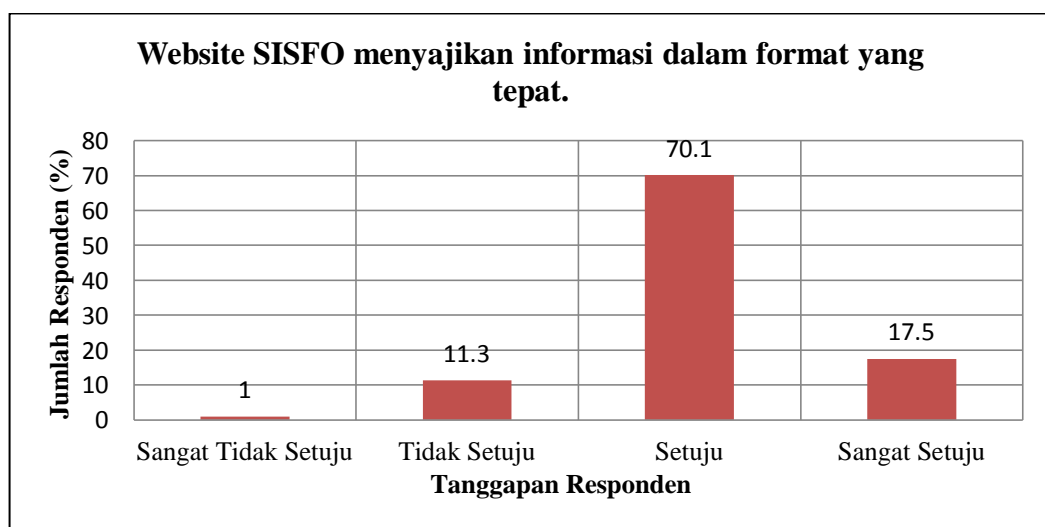
**Gambar 5.14 Diagram Pernyataan Kuesioner INF4**

Pada diagram di halaman sebelumnya dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF4 21,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 67% memilih Setuju, 10,3% memilih Tidak Setuju, sementara 1% memilih Sangat Tidak Setuju.



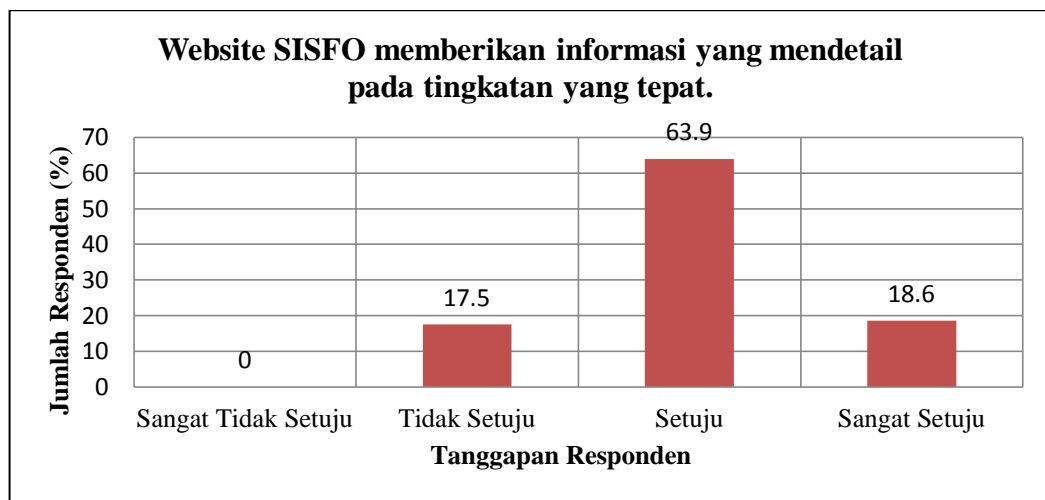
**Gambar 5.15 Diagram Pernyataan Kuesioner INF5**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF5 6,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 54,6% memilih Setuju, 37,1% memilih Tidak Setuju, sementara 2,1% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.16 Diagram Pernyataan Kuesioner INF6**

Pada diagram di halaman sebelumnya dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF6 17,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 70,1% memilih Setuju, 11,3% memilih Tidak Setuju, sementara 1% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.17 Diagram Pernyataan Kuesioner INF7**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan INF7 18,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 63,9% memilih Setuju, 17,5% memilih Tidak Setuju, sementara 0% memilih Sangat Tidak Setuju.

Total skor untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut ini.

**Tabel 5.3 Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Information Quality***

| Kode | Total Skor |    |     |    | f   |
|------|------------|----|-----|----|-----|
|      | STS        | TS | S   | SS |     |
| INF1 | 3          | 14 | 201 | 80 | 298 |
| INF2 | 1          | 30 | 189 | 72 | 292 |
| INF3 | 1          | 12 | 201 | 92 | 306 |
| INF4 | 1          | 20 | 195 | 84 | 300 |
| INF5 | 2          | 72 | 159 | 24 | 257 |
| INF6 | 1          | 22 | 204 | 68 | 295 |
| INF7 | 0          | 34 | 186 | 72 | 292 |

Skor akhir rata-rata dihitung dengan rumus Rata-rata / *Mean*, lalu seluruh rata-rata dibagi lagi dengan total 7 pernyataan dalam domain *information quality*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

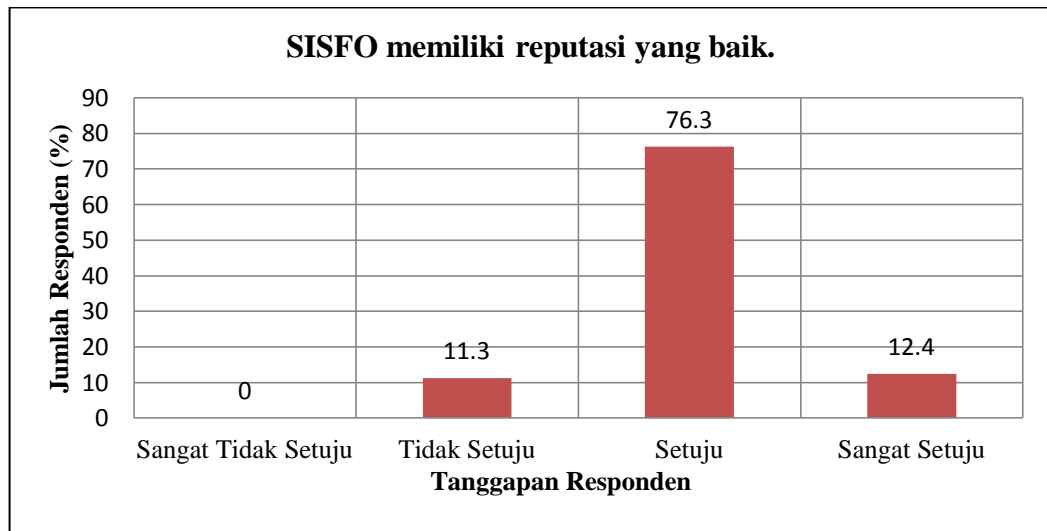
**Tabel 5.4 Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Information Quality***

| <b>Kode</b> | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|-------------|------------------|-----------------|
| INF1        | 3,07             | Puas            |
| INF2        | 3,01             | Puas            |
| INF3        | 3,15             | Puas            |
| INF4        | 3,09             | Puas            |
| INF5        | 2,65             | Puas            |
| INF6        | 3,04             | Puas            |
| INF7        | 3,01             | Puas            |
| <b>Skor</b> | <b>3,00</b>      | <b>Puas</b>     |

Dari tabel di atas, didapat bahwa *information quality* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berada pada kategori Puas, sehingga dapat disimpulkan kualitas informasi website SISFO tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunanya.

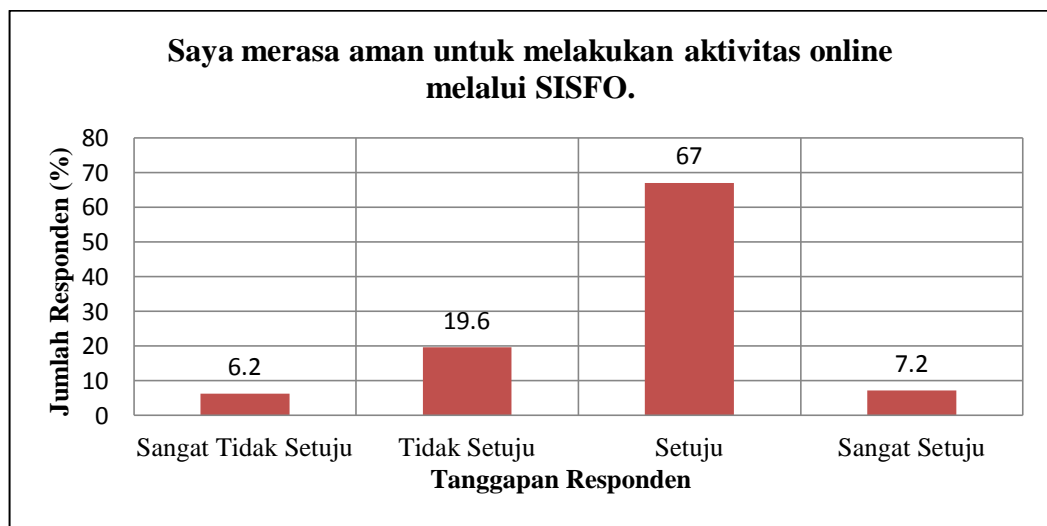
### **5.1.3 Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Service Quality* (SER)**

Pada domain ini terdapat 7 pernyataan yang diajukan berkaitan dengan *service quality* / kualitas pelayanan website SISFO. Hasil perhitungan pada masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Gambar 5.18 - Gambar 5.24 pada halaman berikut ini.



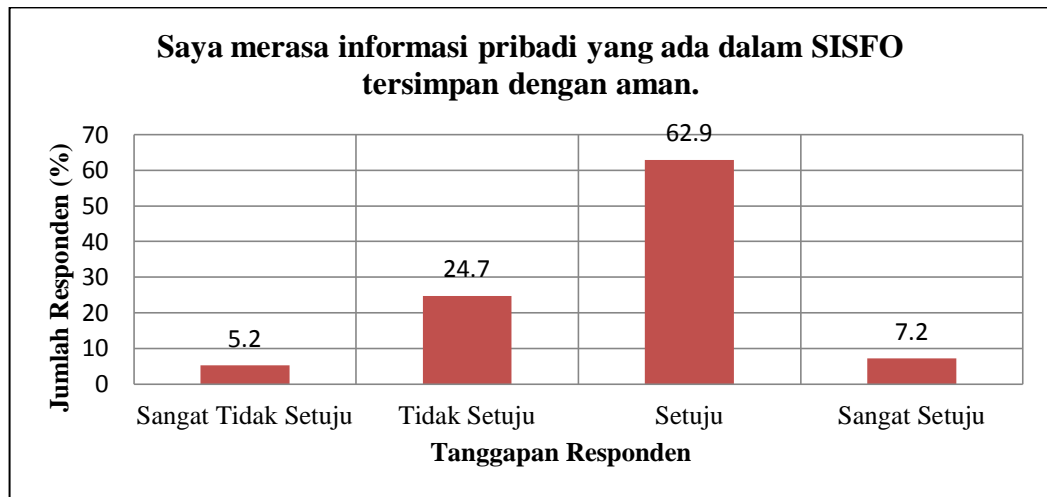
**Gambar 5.18 Diagram Pernyataan Kuesioner SER1**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER1 12,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 76,3% memilih Setuju, 11,3% memilih Tidak Setuju, sementara 0% memilih Sangat Tidak Setuju.



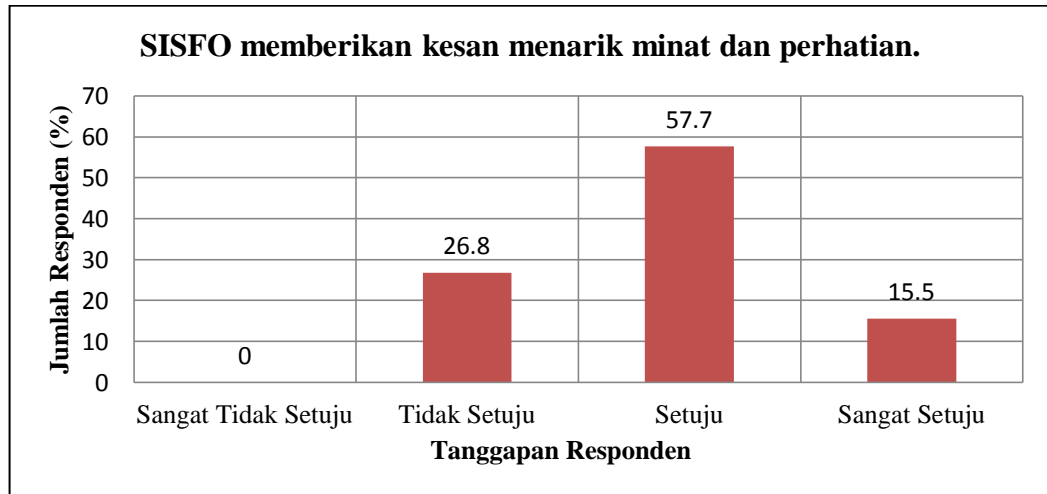
**Gambar 5.19 Diagram Pernyataan Kuesioner SER2**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER2 7,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 67% memilih Setuju, 19,6% memilih Tidak Setuju, sementara 6,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



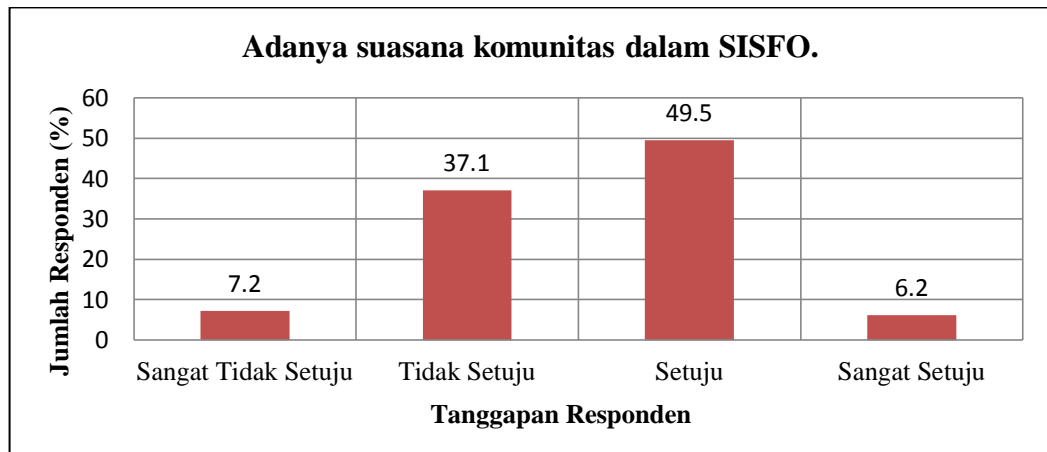
**Gambar 5.20 Diagram Pernyataan Kuesioner SER3**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER3 7,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 62,9% memilih Setuju, 24,7% memilih Tidak Setuju, sementara 5,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



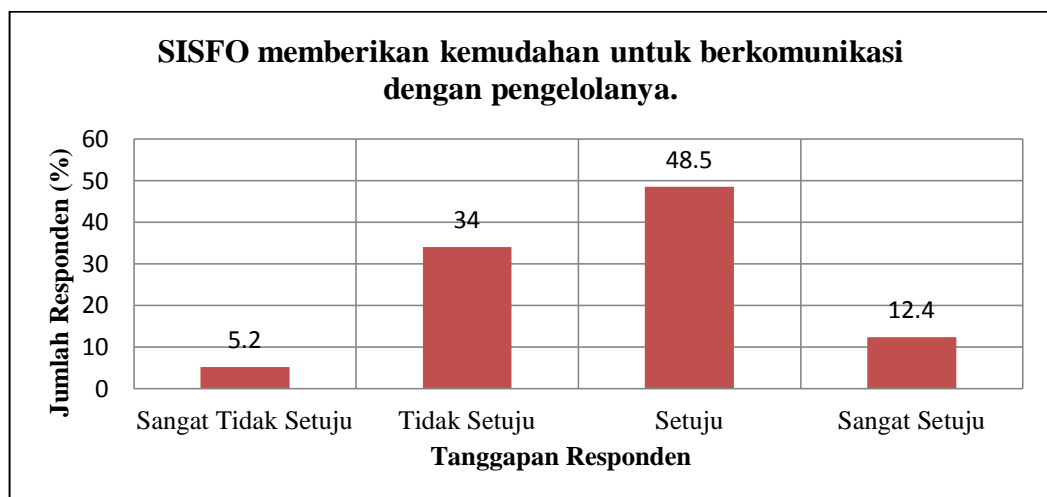
**Gambar 5.21 Diagram Pernyataan Kuesioner SER4**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER4 15,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 57,7% memilih Setuju, 26,8% memilih Tidak Setuju, sementara 0% memilih Sangat Tidak Setuju.



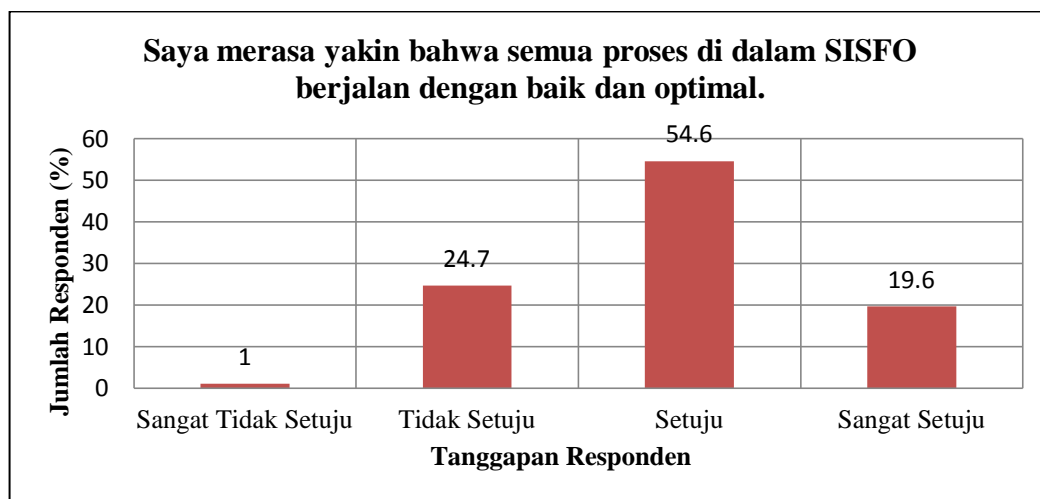
**Gambar 5.22 Diagram Pernyataan Kuesioner SER5**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER5 6,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 49,5% memilih Setuju, 37,1% memilih Tidak Setuju, sementara 7,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.23 Diagram Pernyataan Kuesioner SER6**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER6 12,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 48,5% memilih Setuju, 34% memilih Tidak Setuju, sementara 5,2% memilih Sangat Tidak Setuju.



**Gambar 5.24 Diagram Pernyataan Kuesioner SER7**

Pada diagram di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan SER7 19,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 54,6% memilih Setuju, 24,7% memilih Tidak Setuju, sementara 1% memilih Sangat Tidak Setuju.

Total skor untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada Tabel 5.5 berikut ini.

**Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Data Pada Domain *Service Quality***

| Kode | Total Skor |    |     |    | f   |
|------|------------|----|-----|----|-----|
|      | STS        | TS | S   | SS |     |
| SER1 | 0          | 22 | 222 | 48 | 292 |
| SER2 | 6          | 38 | 195 | 28 | 267 |
| SER3 | 5          | 48 | 183 | 28 | 264 |
| SER4 | 0          | 52 | 168 | 60 | 280 |
| SER5 | 7          | 72 | 144 | 24 | 247 |
| SER6 | 5          | 66 | 141 | 48 | 260 |
| SER7 | 1          | 48 | 159 | 76 | 284 |

Skor akhir rata-rata dihitung dengan rumus Rata-rata / *Mean*, lalu seluruh rata-rata dibagi lagi dengan total 7 pernyataan dalam domain *service quality*. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.6 pada halaman berikut.



**Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Service Quality***

| <b>Kode</b> | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|-------------|------------------|-----------------|
| SER1        | 3,01             | Puas            |
| SER2        | 2,75             | Puas            |
| SER3        | 2,72             | Puas            |
| SER4        | 2,89             | Puas            |
| SER5        | 2,55             | Puas            |
| SER6        | 2,68             | Puas            |
| SER7        | 2,93             | Puas            |
| <b>Skor</b> | <b>2,79</b>      | <b>Puas</b>     |

Dari tabel di atas, didapat bahwa *service quality* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berada pada kategori Puas, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan website SISFO tergolong memuaskan dan dapat diterima oleh penggunanya.

#### 5.1.4 Hasil Perhitungan Data *Overall* (USE)

**Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Akhir Pada Domain *Overall***

| <b>Domain</b>                    | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|----------------------------------|------------------|-----------------|
| <i>Usability</i> (USA)           | 2,92             | Puas            |
| <i>Information Quality</i> (INF) | 3,00             | Puas            |
| <i>Service Quality</i> (SER)     | 2,79             | Puas            |
| <b><i>Overall</i> (USE)</b>      | <b>2,91</b>      | <b>Puas</b>     |

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai akhir domain *Overall* yang mewakili variabel dependen *user satisfaction* / kepuasan pengguna dari rata-rata ketiga domain / variabel independen yang diukur, yaitu 2,91 yang jatuh pada kategori Puas dalam skala penilaian. Hasil akhir ini konsisten dengan hasil ketiga domain yang diukur yang juga jatuh pada kategori Puas. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi telah memiliki kualitas yang memuaskan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari ketiga aspek yang diukur dalam WebQual 4.0.

## 5.2 UJI HIPOTESIS

### 5.2.1 Uji F

Berdasarkan uji F yang dilakukan pada bab sebelumnya, dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan variabel *usability*, *information quality* dan *service quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction* pada website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

### 5.2.2 Uji T

Berdasarkan uji T yang dilakukan pada bab sebelumnya, didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,986 dengan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Hipotesis-hipotesis yang telah dibuat sebelumnya dibuktikan berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  yang didapat pada tabel berikut.

**Tabel 5.8      Tabel Hasil Uji T**

| Model |                     | t      | Sig.  |
|-------|---------------------|--------|-------|
| 1     | (Constant)          | -1,322 | 0,189 |
|       | Usability           | 4,707  | 0,000 |
|       | Information Quality | 3,049  | 0,003 |
|       | Service Quality     | 5,088  | 0,000 |

### 5.2.2.1 Pembuktian Hipotesis Variabel *Usability* (H1)

Hipotesis variabel *Usability* adalah:

Ho : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *usability* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *usability* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Pada variabel *usability* nilai t hitung  $>$  t tabel ( $4,707 > 1,986$ ), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Tingkat kesalahan  $<$  signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### 5.2.2.2 Pembuktian Hipotesis Variabel *Information Quality* (H2)

Hipotesis variabel *Information Quality* adalah:

Ho : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *information quality* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *information quality* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Pada variabel *information quality* nilai t hitung  $>$  t tabel ( $3,049 > 1,986$ ), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Tingkat kesalahan  $<$  signifikansi ( $0,003 < 0,05$ ),

maka  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### 5.2.2.3 Pembuktian Hipotesis Variabel *Service Quality* (H3)

Hipotesis variabel *Service Quality* adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *service quality* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

$H_a$  : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *service quality* dengan variabel *user satisfaction* website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Pada variabel *service quality* nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $5,088 > 1,986$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Tingkat kesalahan  $<$  signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### 5.2.3 Variabel Dominan

Pada nilai *Standardized Coefficients* yang terdapat pada Tabel 5.9 pada halaman berikut, dapat dilihat variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SISFO adalah variabel *service quality* dengan nilai 0,434, disusul oleh variabel *usability* (0,364) dan variabel *information quality* (0,193). Jadi persentase dominansi setiap variabel independen terhadap variabel

dependen adalah 43,4% (*service quality*), 36,4% (*usability*), dan 19,3% (*information quality*).

**Tabel 5.9**      **Tabel Nilai *Standardized Coefficients***

| Model |                     | Standardized<br>Coefficients |
|-------|---------------------|------------------------------|
|       |                     | Beta                         |
| 1     | (Constant)          |                              |
|       | Usability           | 0,364                        |
|       | Information Quality | 0,193                        |
|       | Service Quality     | 0,434                        |