

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Penelitian ini ditujukan untuk pengguna website rsud raden mattaher kota jambi di lingkungan rumah sakit maupun lokasi yang berbeda. Responden yang diperoleh sebanyak 100 responden dan data tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuisisioner yang disebarakan melalui google form. Berikut profil responden dijelaskan secara rinci:

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 5.1**:

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	52	52,0	52,0	52,0
	Perempuan	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan data diatas jumlah laki laki dari keseluruhan sampel adalah 52 orang atau 52% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 48 orang atau 48% dari total keseluruhan sampel.



### 5.1.2 Usia

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	20 Tahun	6	6,0	6,0	6,0
	21 Tahun	3	3,0	3,0	9,0
	22 Tahun	4	4,0	4,0	13,0
	23 Tahun	10	10,0	10,0	23,0
	24 Tahun	9	9,0	9,0	32,0
	25 Tahun	8	8,0	8,0	40,0
	26 Tahun	7	7,0	7,0	47,0
	27 Tahun	5	5,0	5,0	52,0
	28 Tahun	6	6,0	6,0	58,0
	29 Tahun	2	2,0	2,0	60,0
	30 Tahun	4	4,0	4,0	64,0
	31 Tahun	1	1,0	1,0	65,0
	32 Tahun	3	3,0	3,0	68,0
	33 Tahun	2	2,0	2,0	70,0
	34 Tahun	9	9,0	9,0	79,0
	35 Tahun	3	3,0	3,0	82,0
	36 Tahun	4	4,0	4,0	86,0
	38 Tahun	3	3,0	3,0	89,0
	40 Tahun	2	2,0	2,0	91,0
	42 Tahun	1	1,0	1,0	92,0
43 Tahun	1	1,0	1,0	93,0	
45 Tahun	2	2,0	2,0	95,0	
47 Tahun	1	1,0	1,0	96,0	
48 Tahun	2	2,0	2,0	98,0	
50 Tahun	1	1,0	1,0	99,0	
55 Tahun	1	1,0	1,0	100,0	
Total		100	100,0	100,0	

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

### 5.1.3 Pekerjaan

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Pekerjaan	Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	akuntan	1	1,0	1,0	1,0
	Barista	1	1,0	1,0	2,0
	bidan	1	1,0	1,0	3,0
	Bidan	3	3,0	3,0	6,0
	desainer grafis	1	1,0	1,0	7,0
	Dokter	1	1,0	1,0	8,0
	Driver	1	1,0	1,0	9,0
	Freelance	1	1,0	1,0	10,0
	Guru	8	8,0	8,0	18,0
	Honoror	8	8,0	8,0	26,0
	IRT	11	11,0	11,0	37,0
	Kasir	1	1,0	1,0	38,0
	kesehatan	1	1,0	1,0	39,0
	Mahasiswa	2	2,0	2,0	41,0
	Mahasiswa/i	1	1,0	1,0	42,0
	Manajer	1	1,0	1,0	43,0
	Marketing	1	1,0	1,0	44,0
	Parkir	1	1,0	1,0	45,0
	pegawai gudang	1	1,0	1,0	46,0
	Pejabat akta tanah	1	1,0	1,0	47,0
	Pemadan Kebakaran	1	1,0	1,0	48,0
	Perawat	2	2,0	2,0	50,0
	Pns	1	1,0	1,0	51,0
	Polisi	1	1,0	1,0	52,0
	Pramugari	1	1,0	1,0	53,0
	Pramuniaga	1	1,0	1,0	54,0
	sales office	1	1,0	1,0	55,0
	Satpam	3	3,0	3,0	58,0
	staff administrasi	1	1,0	1,0	59,0
	Swasta	20	20,0	20,0	79,0
	Tani	5	5,0	5,0	84,0
	teller bank	1	1,0	1,0	85,0
	Toko	1	1,0	1,0	86,0
	tukang cukur rambut	1	1,0	1,0	87,0
	Waiters café	1	1,0	1,0	88,0
	Wartawan	1	1,0	1,0	89,0
	Wiraswasta	10	10,0	10,0	99,0
	Wirausaha	1	1,0	1,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

## 5.2 TAHAPAN ANALISIS

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* (Y) dengan menggunakan SPSS 25.

Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation.

Dasar pengambilan keputusan

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka valid

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka tidak valid

Rumus menghitung R tabel:  **$df = N - 2$**

#### Keterangan:

$df = \text{degree of freedom}$

$N = \text{Banyak sampel}$

**Tabel 5.4 R Tabel**

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
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323

<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>98</b>	0.1654	<b>0.1966</b>	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Tabel 5.5 Uji Validitas *Usability Quality* (X1)**

		Correlations							TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,423**	,411**	,238*	,268**	,182	,303**	<b>,626**</b>
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,017	,007	,070	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,423**	1	,315**	,397**	,179	,220*	,286**	<b>,639**</b>
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,075	,028	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,411**	,315**	1	,406**	,356**	,331**	,283**	<b>,685**</b>
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,001	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,238*	,397**	,406**	1	,340**	,403**	,252*	<b>,691**</b>
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000		,001	,000	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,268**	,179	,356**	,340**	1	,266**	,305**	<b>,609**</b>
	Sig. (2-tailed)	,007	,075	,000	,001		,007	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,182	,220*	,331**	,403**	,266**	1	,264**	<b>,606**</b>
	Sig. (2-tailed)	,070	,028	,001	,000	,007		,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,303**	,286**	,283**	,252*	,305**	,264**	1	<b>,599**</b>
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	,004	,012	,002	,008		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT	Pearson Correlation	,626**	,639**	,685**	,691**	,609**	,606**	,599**	1
AL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
X1	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Usability quality* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih

besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Usability* (X1).

**Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Usability Quality* (X1)**

Variabel	R hitung	R tabel	Kriteria
X1.1	0,626 >	0,1966	Valid
X1.2	0,639 >	0,1966	Valid
X1.3	0,685 >	0,1966	Valid
X1.4	0,691 >	0,1966	Valid
X1.5	0,609 >	0,1966	Valid
X1.6	0,606 >	0,1966	Valid
X1.7	0,599 >	0,1966	Valid

**Tabel 5.7 Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

		Correlations					TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,372**	,203*	,230*	,332**	,673**
	Sig. (2-tailed)		,000	,042	,022	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,372**	1	,418**	,336**	,212*	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,034	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,203*	,418**	1	,201*	,233*	,639**
	Sig. (2-tailed)	,042	,000		,044	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,230*	,336**	,201*	1	,213*	,608**
	Sig. (2-tailed)	,022	,001	,044		,034	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,332**	,212*	,233*	,213*	1	,596**
	Sig. (2-tailed)	,001	,034	,020	,034		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,673**	,723**	,639**	,608**	,596**	1

X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Information Quality* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Information Quality* (X2).

**Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* (X2)**

Variabel	R hitung	R tabel	Kriteria
X2.1	0,673 >	0,1966	Valid
X2.2	0,723 >	0,1966	Valid
X2.3	0,639 >	0,1966	Valid
X2.4	0,608 >	0,1966	Valid
X2.5	0,596 >	0,1966	Valid

**Tabel 5.9 Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

		Correlations				TOTAL
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,506**	,399**	,420**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,506**	1	,356**	,230*	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,021	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,399**	,356**	1	,340**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,420**	,230*	,340**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,001		,000
	N	100	100	100	100	100



TOTAL	Pearson Correlation	,813**	,700**	,708**	,692**	1
X3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Service Interaction Quality* (X3).

**Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)**

Variabel	R hitung	R tabel	Kriteria
X3.1	0,318 >	0,1966	Valid
X3.2	0,700 >	0,1966	Valid
X3.3	0,708 >	0,1966	Valid
X3.4	0,692 >	0,1966	Valid

**Tabel 5.11 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

		Correlations						TOTAL
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,310**	,330**	,301**	,323**	,283**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,002	,001	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,310**	1	,320**	,233*	,139	,290**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,020	,169	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,330**	,320**	1	,344**	,215*	,254*	,661**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,000	,031	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,301**	,233*	,344**	1	,258**	,232*	,643**
	Sig. (2-tailed)	,002	,020	,000		,010	,020	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,323**	,139	,215*	,258**	1	,232*	,569**
	Sig. (2-tailed)	,001	,169	,031	,010		,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	,283**	,290**	,254*	,232*	,232*	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,011	,020	,020		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,683**	,592**	,661**	,643**	,569**	,609**	1
Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user Satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *user satisfaction* (Y).

**Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)**

Variabel	R hitung	R tabel	Kriteria
Y1.1	0,683 >	0,1966	Valid
Y1.2	0,592 >	0,1966	Valid
Y1.3	0,661 >	0,1966	Valid
Y1.4	0,643 >	0,1966	Valid
Y1.5	0,569 >	0,1966	Valid
Y1.6	0,609 >	0,1966	Valid

### 5.2.2 Uji *Reabilitas*

Uji reabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji Reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Dasar pengambilan keputusan

Jika nilai alpha  $> 0,60$  maka realible

Jika nilai alpha  $< 0,60$  maka tidak realible

**Tabel 5.13 Hasil Uji Reabilitas *Ussability Quality X1***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,754	7

Pada nilai Cronbach's Alpha , nilai tersebut sebesar  $0,754 > 0,60$ . Maka hasil Tes tersebut Reliabel.

**Tabel 5.14 Hasil Uji Reabilitas *Information Quality X2***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,655	5

Pada nilai Cronbach's Alpha , nilai tersebut sebesar  $0,655 > 0,60$ . Maka hasil Tes tersebut Reliabel.

**Tabel 5.15 Hasil Uji Reabilitas *Service Interaction Quality X3***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,707	4

Pada nilai Cronbach's Alpha , nilai tersebut sebesar  $0,707 > 0,60$ . Maka hasil Tes tersebut Reliabel.

**Tabel 5.16 Hasil Uji Reabilitas *User Satisfaction Y***

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,691	6

Pada nilai Cronbach's Alpha , nilai tersebut sebesar  $0,691 > 0,60$ . Maka hasil Tes tersebut Reliabel.

**Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Reabilitas**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Nilai Alpha Cronbach's</b>	<b>keterangan</b>
1.	<i>Usability (X1)</i>	$0,754 > 0,60$	Realibel
2.	<i>Information Quality (X2)</i>	$0,655 > 0,60$	Realibel
3.	<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	$0,707 > 0,60$	Realibel
4.	<i>User Satisfaction (Y)</i>	$0,691 > 0,60$	Realibel

### 5.2.3 Uji Asumsi Klasik

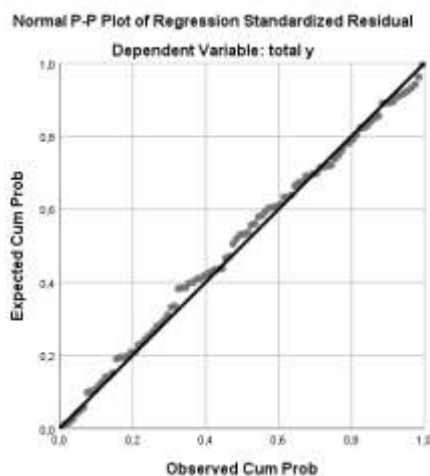
#### 1. Uji Normalitas

Normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan metode *Normal Probability Plots*.

Dasar pengambilan suatu keputusan

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 5.1 Hasil Uji Normalisasi Grafik Normal P-P plot**

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.

## **2. Uji Multikolinieritas**

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel – variabel

ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusannya:

- a. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  maka tidak terjadi mutikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan  $0,10$  maka terjadi mutikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan  $10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinearitas**

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTALX1	,481	2,077
	TOTALX2	,417	2,399
	TOTALX3	,491	2,037

a. Dependent Variable: TOTALY

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa dari nilai tolerance sebesar 0,481 pada variabel *usability quality*, 0,417 pada variabel *Information quality* dan 0,491 pada *service interaction quality*, lebih besar dari 0,10 maka, pada variabel tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

Dilihat juga dari nilai VIF sebesar 2,077 pada variabel *usability quality*, 2,399 pada variabel *Information quality* dan 2,037 pada variabel *service interaction quality* lebih kecil daripada 10,00, berarti data tersebut tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

**Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Toleran**

Variabel	Hasil Toleran	Toleran awal	keterangan
----------	---------------	--------------	------------

<i>Usability</i> (X1)	0,481 >	0,10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Information Quality</i> (X2)	0,417 >	0,10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	0,491 >	0,10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

**Tabel 5.20 Rangkuman Hasil VIF**

Variabel	Hasil VIF	VIF awal	keterangan
<i>Usability</i> (X1)	2,077 <	10,0	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Information Quality</i> (X2)	2,399 <	10,0	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	2,037 <	10,0	Tidak Terjadi Multikolinearitas

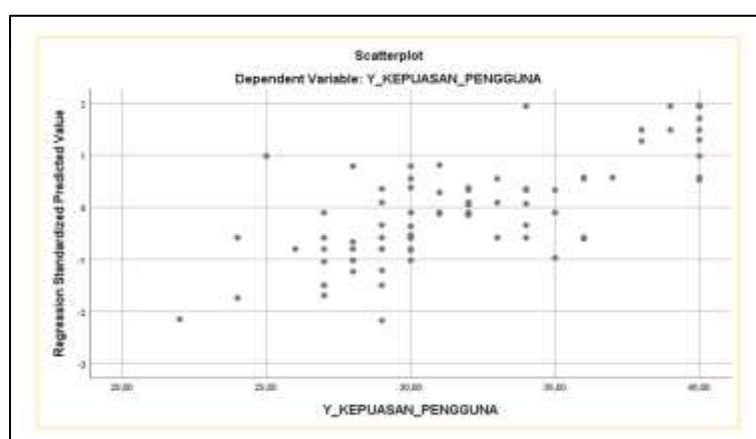
### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan keputusan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Bisa dilihat gambar dibawah ini. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat

pada

5.2:



Gambar

### Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji Heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan melakukan uji run test.

Dasar pengambilan keputusan

- a. Jika Asymp.Sig (2-tailed)  $> 0,05$  maka tidak terdapat gejala autokorelasi
- b. Jika Asymp.Sig (2-tailed)  $< 0,05$  maka terdapat gejala autokorelasi

**Tabel 5.21 Uji Autokorelasi**

<b>Runs Test</b>	
Unstandardized Residual	
Test Value <sup>a</sup>	,31622
Cases < Test Value	50
Cases $\geq$ Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	51
Z	,000



Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
------------------------	-------

a. Median

Berdasarkan **tabel 5.21** diatas bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed)  $1,000 > 0,05$  maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

## 5. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam persamaan Struktural I yang menjadi variabel bebas adalah *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Sedangkan variabel terikatnya adalah *user Satisfaction*. Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 3,954 + 0,223 + 0,438 + 0,349$$

**Dimana:**

Y : Kepuasan (variabel dependen)

a = Konstanta regresi

X1, X2, X3 = Koefisien dari variabel independen

**Tabel 5.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>	
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	3,954	2,022
	x1	,223	,086
	x2	,438	,125
	x3	,349	,128

a. Dependent Variable: y

Keterangan:

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 3,954. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 3,954. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* bernilai 0 (nol), maka tingkat *User Satisfaction* bernilai sebesar 3,954%.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* ( $b_1$ ) = 0,223. Artinya jika nilai *Usability Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,832 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* ( $b_2$ ) = 0,438. Artinya jika nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,438 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* ( $b_3$ ) = 0,349. Artinya jika nilai *Service Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,349 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 independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output Model Summary dapat diketahui nilai  $R^2$

(Adjusted R Square) adalah 0.658. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 65,8% sedangkan sisanya sebesar 34,25% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 6. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi adalah kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Nilai pada kolom Adjusted R<sup>2</sup> dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

**Tabel 5.23 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,763 <sup>a</sup>	,581	,658	1,419

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Dari tabel diatas dapat dipastikan nilai adjusted R Square (Koefisien determinasi) sebesar 0,658. Artinya besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 65,8% dan sisanya 34,25% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian

## 7. Uji T Parsial

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

### Mencari $t$ tabel

$$t (a/2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05/2 ; 100-3-1) = 0,025 ; 96 \text{ maka didapatkan } T \text{ tabel} = 1,98498$$

### keterangan:

- a = tingkat kepercayaan 0,05
- n = jumlah sampel
- k = jumlah variabel X

**Tabel 5.24 T Tabel**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

**Tabel 5.25 Hasil Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,954	2,022	1,955	,053

x1	,223	,086	,247	2,593	,011
x2	,438	,125	,358	3,501	,001
x3	,349	,128	,257	2,725	,008

a. Dependent Variable: y

**Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji T**

Variabel	T hitung	T tabel
X1	2,593	1,984
X2	3,501	1,984
X3	2,725	1,984

Berdasarkan hasil uji T, diketahui nilai T hitung > 2,593 T tabel 1,984 sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

## 8. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan dalam uji f sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan < ,05 atau F hitung > F tabel maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh variabel x secara simultan terhadap variabel y
- Jika nilai signifikan > 0,05 atau F hitung < F tabel maka hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh variabel x secara simultan terhadap variabel y

### Mencari nilai F tabel

$$F \text{ tabel} = F(K ; n - K) = F(3; 100-3) = (3 ; 97) = 2.70$$

### Keterangan:

n = jumlah responden

$k$  = jumlah variabel independent. Didapat F tabel sebesar 2.70

**Tabel 5.27 F Tabel**

df untuk penyebut(N2)	df untuk pembilang (N1)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98

**Tabel 5.28 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268,545	3	89,515	44,458	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193,295	96	2,013		
	Total	461,840	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Berdasarkan hasil uji F, diketahui nilai signifikan sebesar 0,00 yang artinya  $\text{sig} < 0.05$  dan nilai F hitung  $44,458 > 2,70$  F tabel sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa diatas dapat disimpulkan bahwa *Ussability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

### **5.3 HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **HIPOTESIS 1**

Usability Quality Berdasarkan data yang diolah variabel usability memberikan hasil T hitung sebesar  $2.593 > 1,984$  T tabel. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Usability Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

#### **HIPOTESIS 2**

*Information Quality* Berdasarkan data yang diolah variabel *user satisfaction* memberikan hasil t hitung sebesar  $3,501 > 2.725$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

#### **HIPOTESIS 3**

*Service Interaction Quality* Berdasarkan data yang diolah variabel *user satisfaction* memberikan hasil t hitung sebesar  $2,725 > 1.982$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

#### **HIPOTESIS 4**

Berdasarkan data yang diolah variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0.05$  dan nilai F hitung  $44,458 > 2.70$  F tabel, maka hipotesis diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.