

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pada penelitian ini mengumpulkan data dilakukan melalui kuesione online menggunakan *google form* yang telah dibagikan dari desember 2023 sampai januari 2024. Untuk kegiatan pengisian kuesioner ini diajukan 12 pertanyaan dengan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan sampel yang *representative* sesuai dengan kriteria tertentu dimana pada penelitian ini yaitu pengguna website RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain yang telah menggunakan *website*. Sebanyak 338 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner yang digunakan penelitian dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	145
Laki-laki	193
<b>Total</b>	<b>338</b>

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih mendominasi dibandingkan responden perempuan. Hal ini menunjukkan pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain lebih dominan laki-laki dibandingkan dengan pengguna perempuan.



**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>
21-30 Tahun	143
31-40 Tahun	96
40 Tahun Keatas	14
Dibawah 20 Tahun	85
<b>Total</b>	<b>338</b>

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain paling banyak berumur 21-30 tahun disusul pada kalangan umur 31-40 tahun selain itu jarang ditemukan pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain yang berumur diatas 40 tahun.

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
Pelajar/Mahasiswa	121
PNS	43
Wiraswasta	86
Wirausaha	58
Lainnya	30
<b>Total</b>	<b>338</b>

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna *website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quwain rata-rata adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa dibandingkan dengan pekerja lainnya.

## **5.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas**

### **5.2.1 Uji Validitas**

Uji ini 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

[52]. Nilai  $r$  hitung dicari dengan menggunakan program *SPSS*, sedangkan  $r$  tabel dicari dengan cara menghitung tabel  $r$ . Dimana ( $df = n - 2$ ) dengan sig 5% jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid.  $n =$  jumlah responden. Maka begitu ( $df = 338 - 2$ ) menjadi ( $df = 336$ ). menentukan  $r$  tabel dengan melihat tabel 5.4 bawah ini :

**Tabel 5.4 Nilai R Dari 320-340**

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	
320		0,091827	0,109322	0,129599	0,143361	0,182541
321		0,091685	0,109152	0,129398	0,143139	0,18226
322		0,091543	0,108984	0,129199	0,142919	0,181982
323		0,091401	0,108815	0,129	0,142699	0,181704
324		0,09126	0,108648	0,128802	0,142481	0,181428
325		0,09112	0,108482	0,128605	0,142263	0,181152
326		0,090981	0,108316	0,128409	0,142047	0,180879
327		0,090842	0,108151	0,128214	0,141831	0,180606
328		0,090704	0,107987	0,12802	0,141617	0,180335
329		0,090566	0,107823	0,127826	0,141403	0,180064
330		0,090429	0,10766	0,127634	0,141191	0,179795
331		0,090293	0,107498	0,127442	0,140979	0,179528
332		0,090157	0,107337	0,127251	0,140768	0,179261
333		0,090022	0,107176	0,127061	0,140559	0,178996
334		0,089887	0,107016	0,126872	0,14035	0,178731
335		0,089753	0,106857	0,126684	0,140142	0,178468
336		0,08962	0,106699	0,126497	0,139935	0,178206
337		0,089487	0,106541	0,12631	0,139729	0,177946
338		0,089355	0,106384	0,126124	0,139524	0,177686
339		0,089224	0,106228	0,125939	0,13932	0,177428
340		0,089093	0,106072	0,125755	0,139116	0,17717

Bisa dilihat dari Tabel 5.4 ( $df=336$ ) dengan sig 5% didapatkan angka  $r$  tabel yaitu 0,106699. Setelah mendapatkan  $r$  tabel yaitu 0,106699, maka  $r$  hitung variabel *usability Quality* (X1) sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* variabel *usability Quality* (X1) bisa dilihat pada Tabel 5.5 berikut ini :

		<b>Correlations</b>			
		X1.1	X1.2	X.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,273**	-,211**	,612**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	338	338	338	338
X1.2	Pearson Correlation	,273**	1	,245**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	338	338	338	338
X.3	Pearson Correlation	-,211**	,245**	1	,543**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	338	338	338	338
TOTAL	Pearson Correlation	,612**	,736**	,543**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	338	338	338	338

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

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *usability Quality* (X1) untuk (X1.1) adalah sebesar 0,612, (X1.2) sebesar 0,736, (X1.3) sebesar 0,543 dinyatakan valid.

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

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X1.1)	0, 612	0,106	Valid
(X1.2)	0, 736	0,106	Valid
(X1.3)	0, 543	0,106	Valid

Bisa dilihat dari Tabel 5.4 diatas, (df=336) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,106699. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,106699, maka r hitung variabel *information quality* (X2) sudah bisa dibandingkan menggunakan

aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS variabel *information quality* (X2) bisa dilihat pada Tabel 5.7 berikut ini :

		<b>Correlations</b>			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,286**	-,221**	,565**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	338	338	338	338
X2.2	Pearson Correlation	,286**	1	,268**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	338	338	338	338
X2.3	Pearson Correlation	-,221**	,268**	1	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	338	338	338	338
TOTAL	Pearson Correlation	,565**	,778**	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	338	338	338	338

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

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *information quality* (X2) untuk (X2.1) adalah sebesar 0,565 , (X2.2) sebesar 0,778 , (X2.3) sebesar 0,570 dinyatakan valid.

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

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X2.1)	0,565	0,106	Valid
(X2.2)	0,778	0,106	Valid
(X3.3)	0,570	0,106	Valid

Bisa dilihat dari Tabel 5.4 (df=336) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,106699. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,106699, maka r hitung variabel *service interaction quality* (X3) sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS variabel *service interaction quality* (X) bisa dilihat pada Tabel 5.9 berikut ini :

		<b>Correlations</b>			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,330**	-,011	,653**
	Sig. (2-tailed)		,000	,838	,000
	N	338	338	338	338
X3.2	Pearson Correlation	,330**	1	,354**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	338	338	338	338
X3.3	Pearson Correlation	-,011	,354**	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,838	,000		,000
	N	338	338	338	338
TOTAL	Pearson Correlation	,653**	,794**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	338	338	338	338

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

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *service interaction quality* (X3) untuk (X3.1) adalah sebesar 0,653, (X3.2) sebesar 0,794, (X3.3) sebesar 0,638 dinyatakan valid.

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

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X3.1)	0,653	0,106	Valid

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(X3.2)	0,794	0,106	Valid
(X3.3)	0,638	0,106	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df=336) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,106699. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,106699, maka r hitung variabel *user satisfaction* (Y) sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS variabel *user satisfaction* bisa dilihat pada Tabel 5.11 berikut ini :

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,405**	,021	,688**
	Sig. (2-tailed)		,000	,698	,000
	N	338	338	338	338
Y2	Pearson Correlation	,405**	1	,339**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	338	338	338	338
Y3	Pearson Correlation	,021	,339**	1	,645**
	Sig. (2-tailed)	,698	,000		,000
	N	338	338	338	338
TOTAL	Pearson Correlation	,688**	,793**	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	338	338	338	338

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

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *user satisfaction* (Y) untuk (Y1) adalah sebesar 0,688, (Y2) sebesar 0,793, (Y3) sebesar 0,645 dinyatakan valid.

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

No.	r hitung	r tabel	keterangan
(Y1)	0,688	0,106	Valid
(Y2)	0,793	0,106	Valid
(Y3)	0,645	0,106	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 keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

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 [53].

**Tabel 5.13 Nilai *Crombach Alpha***

Besar Nilai R	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,60 – 0,80	Cukup
0,80 - 1,00	Tinggi

Pada tabel 5.13 diatas terdapat besar nilai r berdasarkan rentang nilai dari 0,00 hingga 1,00 yang interpretasinya dari sangat rendah hingga tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap item kuesionernya apakah *reliable* atau tidak.

		N	%
Cases	Valid	338	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	338	100,0

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

**Tabel 5.14 Case Processing Summary**

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi *SPSS* yakni n sebanyak 338 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua, maka jumlah valid yaitu 100%.

Cronbach's Alpha	N of Items
,173	3

**Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas Usability (X1)**

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,173. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,173, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan

kuesioner berdasarkan interpretasi nilai  $r$  adalah cukup reliabel karena  $0,173 > 0,60$ .

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,227	3

**Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X2)**

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,227. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,227, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai  $r$  adalah cukup reliabel karena  $0,227 > 0,60$ .

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,454	3

**Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (X3)**

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,454. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,454, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai  $r$  adalah cukup reliabel karena  $0,454 > 0,60$ .

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,486	3

**Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *User Satisfaction* (Y)**

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,486. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,486, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah cukup reliabel karena  $0,486 > 0,60$ .

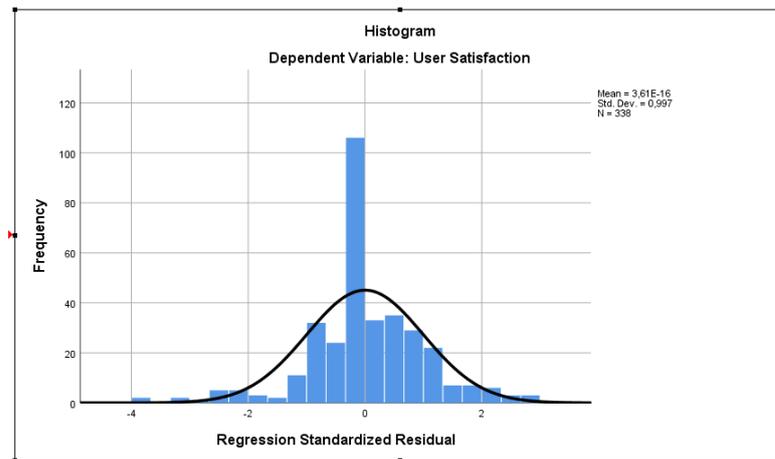
### 5.3 Uji ASUMSI KLASIK

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS terdapat masalah-masalah asumsi klasik [54]. Pada uji asumsi klasikk ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS versi 25. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak [55]. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode histogram. *Output* dari uji normalitas untuk

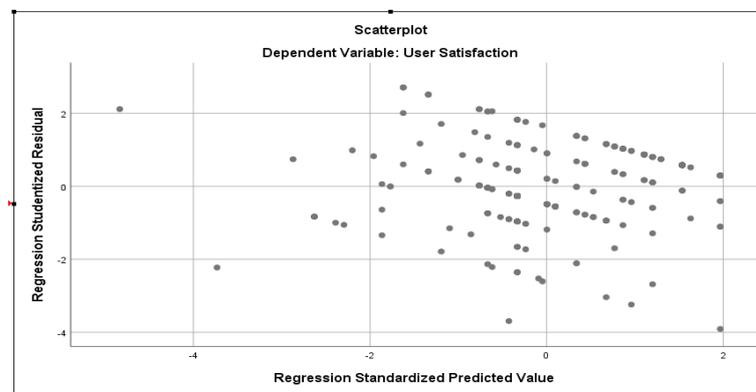
*user satisfaction* dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut. Grafik histogram membentuk pola lonceng sehingga dikatakan normal.



**Gambar 5.1 Normalitas Histogram *User Satisfaction***

### 5.3.2 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 [56]. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat dibawah ini



**Gambar 5.2 Hasil 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.

### 5.3.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinieritas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* adalah sebagai berikut:

- a. Melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas.
- b. Melihat nilai *VIF* : Jika nilai *VIF*  $< 10,00$  maka artinya tidak ada terjadi Multikolinieritas [57].

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,833	,787		2,329	,020		
	Usability	,295	,064	,243	4,636	,000	,690	1,450
	Information Quality	,339	,061	,286	5,547	,000	,716	1,397
	Service Interaction Quality	,237	,054	,226	4,389	,000	,715	1,399

a. Dependent Variable: User Satisfaction

**Gambar 5.3 Hasil Uji Multikolinieritas**

Dari hasil uji multikolinieritas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat.

**Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF ( <i>Variant Inflation Factor</i> )	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	0,690 > 0,10	1,450 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Information Quality</i> (X2)	0,716 > 0,10	1,397 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	0,715 > 0,10	1,399 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas

#### 5.3.4 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson [58]. Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.4

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,605 <sup>a</sup>	,366	,361	1,378	1,940
a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality , Information Quality , Usability					
b. Dependent Variable: User Satisfaction					

**Gambar 5.4 Uji Autokorelasi dengan DW**

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut [59] :

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak terjadi autokorelasi

$H_1$  : Terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai dw (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,940

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05,  $n=338$ ,  $k=3$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Didapat  $dL = 1.81834$  dan  $dU = 1.84933$

Jadi dapat dihitung nilai  $3-dL = 1.18166$  dan  $3-dU = 1.15067$

5. Pengambilan keputusan

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

6. Gambar grafik normal P – Plot

## 7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,940 terletak pada daerah  $dU < DW < 4-dU$  ( $1.84933 < 1,940 < 1.15067$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

## 5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

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

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

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

**Gambar 5.5 Output Regression Variabel Entered**

Output pada gambar 5.5 menjelaskan tentang variabel yang dimasukan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,605 <sup>a</sup>	,366	,361	1,378

a. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (X3), Information Quality (X2), Usability (X1)

**Gambar 5.6 Output Regression Model Summary**

Output pada gambar 5.6 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*).

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	366,814	3	122,271	64,373	,000 <sup>b</sup>
	Residual	634,405	334	1,899		
	Total	1001,219	337			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)  
 b. Predictors: (Constant), Service Interaction Quality (X3), Information Quality (X2), Usability (X1)

**Gambar 5.7 Output Regression ANOVA**

Pada gambar 5.7 *Output Regression ANOVA* 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.

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,833	,787		2,329	,020		
	Usability (X1)	,295	,064	,243	4,636	,000	,690	1,450
	Information Quality (X2)	,339	,061	,286	5,547	,000	,716	1,397
	Service Interaction Quality (X3)	,237	,054	,226	4,389	,000	,715	1,399

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

**Gambar 5.8 Output Refression Coefficients**

Output pada gambar 5.8 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. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9

**Tabel 5.20 Rangkuman Tabel Regresi**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	1,833	2,329	0,020
X1	0,295	4,636	0,000
X2	0,339	5,547	0,000
X3	0,237	4,389	0,000
F hitung = 64,373 R <sup>2</sup> = 0,366			

## 5.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujian sebagai berikut :

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah  $b_1 = 0,295$ ,  $b_2 = 0,339$ ,  $b_3 = 0,237$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

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

$$Y' = 1,833 + 0,295 x_1 + 0,339 x_2 + 0,237 x_3$$

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta,  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  adalah koefisien regresi, dan  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ,  $x_4$  adalah variabel independent).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah:

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 1,833

Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 1,833. Dalam penelitian ini, jika nilai konstanta bernilai negatif, ini tidak menjadi masalah sepanjang variabel X1, X2, dan X3 tidak mungkin sama dengan 0.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *usability* ( $b_1$ ) = 0,295

Artinya nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,295 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya.

- c. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* ( $b_2$ ) = 0,339

Artinya jika nilai fulfillment ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,339 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- d. Nilai koefisien regresi variabel *service interaction quality* ( $b_3$ ) = 0,237

Artinya jika nilai *system availability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,237 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- e. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R<sup>2</sup> (*R Square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output gambar 5.6 Model Summary dapat diketahui nilai R<sup>2</sup> (*R Square*) adalah 0,366. Jadi sumbangan pengaruh dari

variabel independent yaitu 36,6% sedangkan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### 5.5.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu  $T \text{ tabel} = t(a/2 : n - k - 1)$  (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan  $t(0,05/2 : 338 - 3 - 1) = (0,025 : 344) = 1,967$

**Tabel 5.21 Nilai 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	
320		1,649629	1,967405	2,33806	2,59128	3,321189
321		1,649614	1,967382	2,33802	2,591232	3,321093
322		1,6496	1,967359	2,33798	2,591184	3,320997
323		1,649585	1,967336	2,33795	2,591136	3,320902
324		1,64957	1,967313	2,33791	2,591088	3,320807
325		1,649556	1,96729	2,33788	2,591041	3,320713
326		1,649541	1,967268	2,33784	2,590994	3,32062
327		1,649527	1,967245	2,33781	2,590948	3,320527
328		1,649512	1,967223	2,33777	2,590901	3,320435
329		1,649498	1,967201	2,33774	2,590855	3,320343
330		1,649484	1,967179	2,3377	2,590809	3,320252
331		1,64947	1,967157	2,33767	2,590764	3,320162
332		1,649456	1,967135	2,33763	2,590719	3,320072
333		1,649442	1,967113	2,3376	2,590674	3,319982
334		1,649429	1,967092	2,33756	2,590629	3,319893
335		1,649415	1,967071	2,33753	2,590585	3,319805
336		1,649401	1,967049	2,3375	2,59054	3,319717
337		1,649388	1,967028	2,33746	2,590497	3,31963
338		1,649374	1,967007	2,33743	2,590453	3,319543
339		1,649361	1,966986	2,3374	2,59041	3,319457
340		1,649348	1,966966	2,33737	2,590366	3,319371

Prosedur pengujian sebagai berikut :

#### Pengujian Variabel *Usability Quality* (X1)

- Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,05
- Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 4,636. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $338 - 3 - 1 = 334$  (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,967

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} 4,636 > t \text{ tabel} 1,967$  jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X1 terhadap Y

**Pengujian Variabel *Information Quality* (X2)**

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah 5,547. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $338 - 3 - 1 = 334$  (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,967

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

d. Kesimpulan

Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $5,547 > t$  tabel  $1,967$  jadi H2 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y

**Pengujian Variabel *Service Interaction Quality* (X3)**

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan  $0,05$

b. Menentukan t hitung dan t table

T hitung adalah  $4,389$ . T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $338 - 3 - 1 = 334$  (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar  $1,967$

c. Pengambilan Keputusan

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 X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $4,389 > t$  tabel  $1,967$  jadi H3 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

### 5.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

H4 : Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, secara bersama-sama terhadap *User Satisfaction*.

- b. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 0,05
- c. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 64,373 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen, 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 hitung  $< F$  tabel, maka hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.

Nilai F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan rumus  $F_{tabel} = F(k : n - k)$ . [60] Dapat dilihat pada hasil pencarian nilai F tabel dibawah dengan ketentuan rumus  $F(3 : 388 - 3) = (3 : 385) = 2,631$  (n = jumlah responden, k = jumlah variabel independen) maka di dapat F tabel sebesar 2,631

DF	NUMERATOR				
	1	2	3	4	5
320	3,8706823	3,0239532	2,6328267	2,3998646	2,2422007
321	3,8705908	3,0238647	2,6327392	2,3997770	2,2421126
322	3,8704998	3,0237768	2,6326522	2,3996899	2,2420250
323	3,8704094	3,0236894	2,6325658	2,3996034	2,2419380
324	3,8703195	3,0236026	2,6324799	2,3995175	2,2418515
325	3,8702302	3,0235163	2,6323945	2,3994321	2,2417656
326	3,8701415	3,0234306	2,6323096	2,3993472	2,2416802
327	3,8700533	3,0233453	2,6322253	2,3992628	2,2415953
328	3,8699656	3,0232606	2,6321415	2,3991789	2,2415110
329	3,8698785	3,0231765	2,6320582	2,3990956	2,2414271
330	3,8697919	3,0230928	2,6319754	2,3990128	2,2413438
331	3,8697059	3,0230096	2,6318931	2,3989304	2,2412610
332	3,8696203	3,0229270	2,6318114	2,3988486	2,2411786
333	3,8695353	3,0228448	2,6317301	2,3987673	2,2410968
334	3,8694508	3,0227632	2,6316493	2,3986864	2,2410155
335	3,8693668	3,0226820	2,6315690	2,3986060	2,2409346
336	3,8692833	3,0226013	2,6314891	2,3985262	2,2408543
337	3,8692003	3,0225211	2,6314098	2,3984468	2,2407744
338	3,8691178	3,0224414	2,6313309	2,3983678	2,2406950
339	3,8690357	3,0223621	2,6312525	2,3982894	2,2406161

**Gambar 5.9 Titik Persentase Distribusi F**

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (64,373) > F_{tabel} (2,631)$  maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, secara signifikan berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

### 5.5.3 Variabel Domain

Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) bisa dilihat pada gambar 5.10 dibawah :

**Gambar 5.10 nilai standardized coefficients**

Dilihat variabel uji T yang lebih dominan terhadap kepuasan pengguna *website* RSUD Prof Dr. H.M Catib Quzwain Sarolangun adalah variabel

*information quality* (5,547), lalu ada variabel *usability quality* (4,636) selanjutnya yaitu variabel *interaction quality* (4,389).

## 5.6 HASIL PEMBAHASAN HIPOTESIS

Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T) :

1. H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung 4,636 > t tabel 1,967 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X1 terhadap Y
2. H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung 5,547 > t tabel 1,967 jadi H2 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y
3. H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung 4,389 > t tabel 1,967 jadi H3 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y
4. H4 : Dapat diketahui bahwa F hitung (64,373) > F tabel (2,631) maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, secara signifikan berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dilihat dari penelitian uji T yang lebih dominan terhadap kepuasan pengguna *website* RSUD Prof Dr. H.M Catib Quzwain Sarolangun adalah variabel *information quality* (X2) (5,547). Karena *website* ini memberikan informasi

yang akurat untuk pengunjung, mudah dimengerti dan sesuai format pelayanan, secara keseluruhan kepuasan pengguna *website* cukup baik dari analisa variabel – variabel penelitian karena semua variabel yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

## **5.7 REKOMENDASI PERBAIKAN WEBSITE RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan didapatkan aspek *Service Interaction Quality* memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan aspek lainnya, dari hal tersebut penulis memberikan rekomendasi kepada pihak pengembang website RSUD untuk memperhatikan kualitas layanan dan tampilan dari website yang harus di perbaharui agar memudahkan pengguna dalam menggunakan website sehingga pengguna merasa puas dengan *Service Interaction* yang didapatkan, selain itu kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan pihak pengembang dengan memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan website.