

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 SEJARAH RS A.K GANI KOTA PALEMBANG

Rumah Sakit. Tk. II. 02.05.1 dr. AK Gani Palembang adalah Rumah Sakit Tingkat II di lingkungan TNI-AD. Terletak di Jalan Dr. AK Gani No. 01, Kelurahan 19 Ilir, Kecamatan Ilir Timur 1, Kota Palembang. Tugas pokok RS Dr. AK Gani Palembang adalah memberikan dukungan dan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI, PNS, dan keluarganya di wilayah Kodam II/ Sriwijaya Palembang dalam rangka mendukung tugas pokok TNI Angkatan Darat.

Sebelum tahun 1950 rumah sakit ini bernama Militaire Hospital sebagai bagian dari Militaire Geneskundige Dienst (MGD) yang dipimpin oleh Letkol Dr. Hordhokrecht dan Kapten (Apoteker) Bouman. Pada tanggal 13 Mei 1950 rumah sakit yang bernama Militaire Hospital ini diserahkan oleh KL/KNIL kepada Angkatan Perang Republik Indonesia (APRI), dalam rangka serah terima ini bertindak sebagai wakil dari masing-masing pihak adalah Letnan Kolonel Dr. Nordhoekrecht mewakili KL/KNIL, dan APRI sebagai pihak yang menerima diwakili oleh Mayor Dr. Ibnu Sutowo. Pelaksanaan serah terima ini dilakukan secara bertahap berhubungan dengan penarikan tentara KL/KNIL dari daerah pedalaman ke Palembang, sementara itu penggunaan Rumah Sakit ini masih dilakukan secara bersama antara tentara KL/KNIL dengan APRI. Setelah penyerahan dari KL/KNIL maka Rumah Sakit ini dinamakan Rumah Sakit Territorium II, disingkat dengan nama RSTT. II.

Kemudian sesuai dengan perubahan nama di lingkungan TNI Angkatan Darat, dimana daerah militer di seluruh Indonesia juga mengalami perubahan nama, maka rumah sakit ini dirubah namanya menjadi Rumah Sakit Kodam

IV/Sriwijaya kemudian disesuaikan lagi namanya menjadi Rumah Sakit Tk.III/IV/Sriwijaya berdasarkan Keputusan Kasad No:SK/67/III/1973 tanggal 23 Maret 1973 dan Keputusan Kasad No:SK/147/VII/1973 tanggal 16 Juli 1973 ditetapkan Rumah Sakit Tk. III/IV/Sriwijaya sebagai rumah sakit tingkat IV dengan kapasitas 340 tempat tidur.

Walaupun beberapa kali mengalami perubahan nama tapi yang dapat ditonjolkan disini yang tidak pernah luntur dari ingatan masyarakat di daerah ini suatu nama yang sejak dulu kala hingga sekarang dan sangat populer adalah Rumah Sakit Benteng. Hal ini disebabkan lokasi Rumah Sakit Tk. III/IV/Sriwijaya terletak di dalam suatu komplek Benteng Kuto Besak seperti yang masih terlihat sekarang ini.ergantian nama rumah sakit berdasarkan Surat Keputusan Kasad No:Skep/1210/VIII/1976 tanggal 25 Agustus 1976 dan Surat Perintah Pangdam IV/Sriwijaya Nomor:Sprin/1328/IX/1976 tanggal 30 September 1976 Rumah Sakit Tk.III/IV/Sriwijaya diberikan nama baru yaitu Rumkit Tk.IV Dr. AK Gani, yang pada akhirnya berubah menjadi Rumkit Tk.II Dr. AK Gani seiring dengan perubahan Kodam IV/Sriwijaya menjadi Kodam II/Sriwijaya.

RS Dr. AK Gani adalah bangunan kuno peninggalan pemerintah kolonial Belanda yang waktu itu digunakan sebagai markas pertahanan Belanda untuk menghambat masuknya musuh mereka yaitu Angkatan Perang Republik Indonesia (APRI) terutama serangan yang datang dari arah sungai Musi. Pada tanggal 13 Mei 1950 rumah sakit ini diserahkan oleh pemerintah Belanda kepada pemerintah Indonesia (APRI) dan selanjutnya digunakan oleh pemerintah Indonesia sebagai Instalasi Kesehatan TNI yang waktu itu dikelola oleh Jawatan Kesehatran Angkatan Darat (Jankesad) dan seterusnya seiring dengan

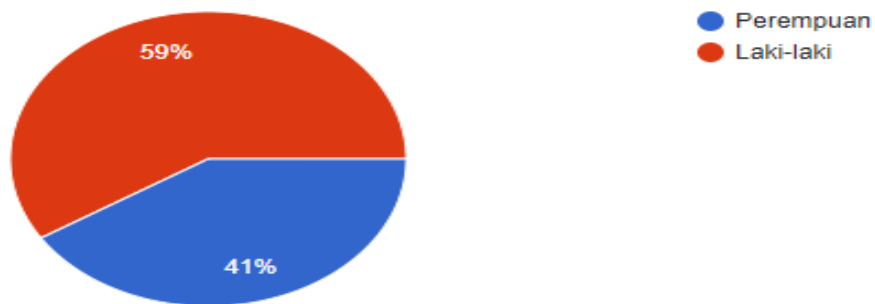
perkembangan organisasi TNI Angkatan Darat rumah sakit diberi nama Rumah Sakit Dr. AK Gani Kesdam II/Sriwijaya, dimana pemberian nama tersebut didasari untuk mengenang jasa-jasa dari Dr. Adenan Kapau Gani yang banyak berjuang membantu APRI saat melawan kolonial Belanda. Pada tanggal 22 Nopember 1976 diresmikan nama RS Dr. AK Gani Kesdam II/Sriwijaya oleh Kepala Jawatan Kesehatan Angkatan Darat Brigadir Jenderal TNI Dr. Prakosa, dengan sebutan sekarang Rumah Sakit Tingkat II dr. AK Gani.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *Online* melalui sosial media seperti *WhatsApp*, *Telegram*, dan *Instagram* kepada pengunjung / pengguna yang pernah mengakses *Website* Rs A.K Gani Kota Palembang yang telah disebarkan mulai 29 Juni hingga 18 Juli. Untuk kegiatan pengisian kuesioner terdapat sebanyak 22 item pernyataan yang di ajukan dalam kuisisioner. Sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 304 responden yang pernah mengunjungi responden, dalam penyebarannya terdapat 2 kategori responden, yaitu yang tidak pernah mengunjungi dan pernah mengunjungi *Website* Rs A.K Gani Kota Palembang. Dari hasil yang didapatkan responden yang mengisi pernah mengunjungi sebanyak 305 responden. Berikut adalah rangkuman identitas responden yang dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu sebagai berikut :

5.2.1 Jenis Kelamin

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang telah mengisi kuisisioner sebagai berikut:

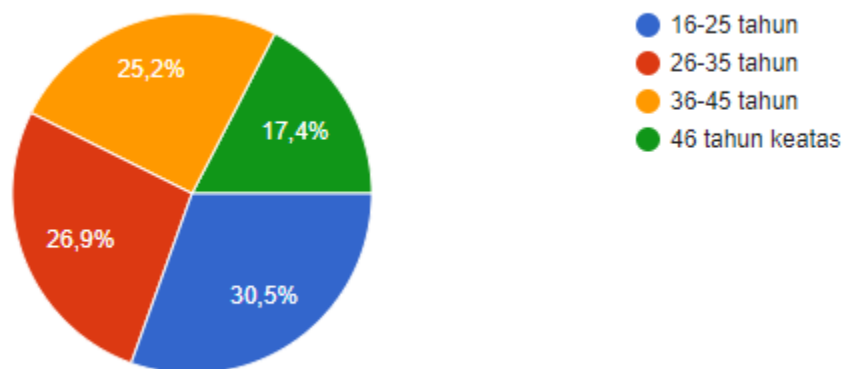


Gambar 5. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data diatas jumlah laki laki dari keseluruhan sampel adalah 180 orang atau 59% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 125 orang atau 41% dari total keseluruhan sampel. Sehingga frekuensi responden dengan jenis kelamin tertinggi adalah laki-laki.

5.2.2 Usia

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



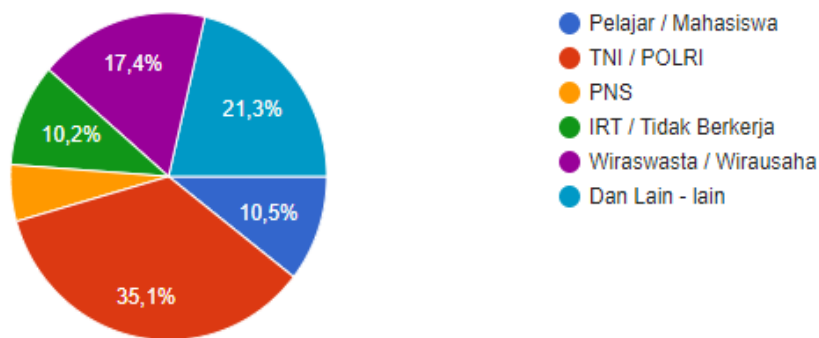
Gambar 5. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data diatas, pada kelompok usia dibawah 16-25 tahun berjumlah 93 orang yang mewakili 30,5% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 26-35 menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 82 orang yang mewakili

26,9% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 36-45 tahun berjumlah 75 orang yang mewakili 25,2% dari keseluruhan sampel, dan untuk kelompok diatas usia 46 terdapat 53 orang yang mewakili 17,4% dari keseluruhan sampel. Sehingga frekuensi responden dengan usia tertinggi adalah 16-25 tahun.

5.2.3 Pekerjaan

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



Gambar 5. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data diatas, kelompok Mahasiswa/Mahasiswi berjumlah 32 orang yang mewakili 10,5% dari keseluruhan sampel, kelompok TNI/POLRI berjumlah 107 orang yang mewakili 35,1% dari keseluruhan sampel, kelompok PNS berjumlah 17 orang yang mewakili 5,6% dari keseluruhan sampel, kelompok IRT/Tidak Bekerja berjumlah 31 orang yang mewakili 10,2% dari keseluruhan sampel, kelompok Wiraswasta/Wirausaha berjumlah 53 orang yang mewakili 17,4% dari keseluruhan sampel. Sehingga responden dengan frekuensi pekerjaan tertinggi adalah TNI/POLRI berjumlah 107 orang yang mewakili 35,1%. Sedangkan responden dengan frekuensi pekerjaan terendah adalah PNS berjumlah 17 orang yang mewakili 5,6%

5.3 UJI INSTRUMENT PENELITIAN

Uji Instrumen adalah pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner / angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrumen harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel. Uji instrumen sangat penting dalam penelitian karena dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan. Berikut ini merupakan uji instrumen dari penelitian saya yaitu :

5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya pernyataan di dalam kuisiner. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel *Usability Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction Quality (X3)* dan *User Satisfaction / Overall (Y)*.

Tingkat signifikansi α yang digunakan yaitu 0,05. Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid [39].jika:

1. H_0 diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid)
2. H_0 ditolak apabila $r_{statistik} \leq r_{tabel}$. (tidak valid)

Berikut nilai R tabel yang di dapatkan pada penelitian ini dengan total sampel 304.

Tabel 5.1 Nilai Koefisien Korelasi (r)

df	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
255		0,1028323	0,1223958	0,1450524	0,1604159	0,2040877
256		0,1026319	0,1221578	0,1447713	0,1601058	0,2036963
257		0,1024327	0,1219213	0,1444918	0,1597974	0,2033072
258		0,1022346	0,1216861	0,1442139	0,1594908	0,2029203

Sumber: R tabel

R Tabel di dapatkan dengan *degree of freedom* (df) = n – 2 yang artinya n adalah jumlah sampel[39]. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 258 responden, sehingga df = 258 – 2 = 256 dengan r tabelnya adalah 0,12

1) Uji Validitas Usability Qualiry (X1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel Usability Qualiry dengan 6 item pernyataan yang dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5 2 Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	,385**	,396**	,323**	,312**	,274**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X1.2	Pearson Correlation	,385**	1	,347**	,445**	,430**	,348**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X1.3	Pearson Correlation	,396**	,347**	1	,460**	,438**	,315**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X1.4	Pearson Correlation	,323**	,445**	,460**	1	,453**	,392**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X1.5	Pearson Correlation	,312**	,430**	,438**	,453**	1	,456**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	258	258	258	258	258	258
X1.6	Pearson Correlation	,274**	,348**	,315**	,392**	,456**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	258	258	258	258	258	258

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

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Berdasarkan hasil nilai *pearson correlation* atau R hitung dari uji validitas variabel X1 dengan 6 item pernyataan yang diolah dengan alat analisis IBM SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Usability Quality (X1)

Usability Quality (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,274	0,12	Valid
X1.2	0,348	0,12	Valid
X1.3	0,315	0,12	Valid
X1.4	0,392	0,12	Valid
X1.5	0.456	0,12	Valid
X1.6	1	0,12	Valid

Pada *Output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item indikator pernyataan *Usability Quality* (X1) dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Information Quality (X2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel *Usability Quality* dengan 6 item pernyataan yang dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Information Quality (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1	Pearson Correlation	1	,305**	,500**	,395**	,527**	,449**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X2.2	Pearson Correlation	,305**	1	,404**	,446**	,491**	,411**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X2.3	Pearson Correlation	,500**	,404**	1	,512**	,483**	,410**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X2.4	Pearson Correlation	,395**	,446**	,512**	1	,411**	,433**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	258	258	258	258	258	258
X2.5	Pearson Correlation	,527**	,491**	,483**	,411**	1	,416**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	258	258	258	258	258	258
X2.6	Pearson Correlation	,449**	,411**	,410**	,433**	,416**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	258	258	258	258	258	258

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

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Berdasarkan hasil nilai *pearson correlation* atau R hitung dari uji validitas variabel X2 dengan 6 item pernyataan yang diolah dengan alat analisis IBM SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 5.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Information Quality X2)

Information Quality (X2)	R- Hitung	R-Tabel	Keterangan
X2.1	0,449	0,12	Valid
X2.2	0,411	0,12	Valid
X2.3	0,410	0,12	Valid
X2.4	0,433	0,12	Valid
X2.5	0,416	0,12	Valid
X2.6	1	0,12	Valid

Pada Output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item indikator pernyataan Information Quality (X2) dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel Service Interaction Quality dengan 5 item pernyataan yang dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26, didapatlah hasil sebagai berikut:

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	Pearson Correlation	1	,412**	,442**	,523**	,488**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258
X3.2	Pearson Correlation	,412**	1	,415**	,467**	,398**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258
X3.3	Pearson Correlation	,442**	,415**	1	,517**	,453**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	258	258	258	258	258
X3.4	Pearson Correlation	,523**	,467**	,517**	1	,498**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	258	258	258	258	258
X3.5	Pearson Correlation	,488**	,398**	,453**	,498**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	258	258	258	258	258

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

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Berdasarkan hasil nilai *pearson correlation* atau R hitung dari uji validitas variabel X3 dengan 5 item pernyataan yang diolah dengan alat analisis IBM SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas (Service Interaction Quality X3)

Service Interaction Quality X3	R- Hitung	R- Tabel	Keterangan
X3.1	0,488	0,12	Valid
X3.2	0,398	0,12	Valid
X3.3	0,453	0,12	Valid
X3.4	0,498	0,12	Valid
X3.5	1	0,12	Valid

Pada Output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item indikator pernyataan Service Interaction Quality (X3) dinyatakan valid.

4) Uji Validitas Service User Satisfaction/Overall (Y)

Berikut hasil pengujian validitas pada variabel Y dengan 5 item pernyataan yang dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26:

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Service User Satisfaction/Overall (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	Pearson Correlation	1	,433**	,459**	,424**	,440**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258
Y2	Pearson Correlation	,433**	1	,417**	,391**	,466**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	258	258	258	258	258
Y3	Pearson Correlation	,459**	,417**	1	,401**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	258	258	258	258	258
Y4	Pearson Correlation	,424**	,391**	,401**	1	,408**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	258	258	258	258	258
Y5	Pearson Correlation	,440**	,466**	,505**	,408**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	258	258	258	258	258

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

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Berdasarkan hasil nilai *pearson correlation* atau R hitung dari uji validitas variabel Y dengan 5 item pernyataan yang diolah dengan alat analisis IBM SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas User Satisfaction/Overall Y

User Satisfaction/Overall Y	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,440	0,12	Valid
Y.2	0,466	0,12	Valid
Y.3	0,505	0,12	Valid
Y.4	0,408	0,12	Valid
Y.5	1	0,12	Valid

Pada Output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai r hitung > r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item indikator pernyataan User Satisfaction (Y) dinyatakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner oleh responden reliabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu[39].

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai cronbach Alpha (α) untuk menghasilkan variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha > 0.70[39.] Berikut hasil *Output* uji reliabilitas semua variabel :

1. Uji Reliabilitas Usability Quality X1

Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Usability Quality X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Dilihat dari tabel di atas diketahui pada reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,830 dengan jumlah item 6 pernyataan. Karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa X1 dikatakan reliable.

2. Uji Reliabilitas Information Quality X2

Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Information Quality X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Dilihat dari tabel di atas diketahui pada reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842 dengan jumlah item 6 pernyataan. Karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa X2 dikatakan reliable.

3. Uji Reliabilitas Information Service Interaction Quality X3

Tabel 5 12 Hasil Uji Reliabilitas Service Interaction Quality X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	5

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Dilihat dari tabel di atas diketahui pada reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,825 dengan jumlah item 5 pernyataan. Karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa X3 dikatakan reliable.

4. Uji Reliabilitas User Satisfaction/Overall Y

Tabel 5 13 Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction/Overall Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,792	5

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

Dilihat dari tabel di atas diketahui pada reliability statistics merupakan hasil uji reliabilitas didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,813 dengan jumlah item 5 pernyataan. Karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa Y dikatakan reliable.

5.4 UJI ASUMSI KLASIK

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari beberapa uji yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji Heteroskedastisitas. Setiap uji memiliki arah masingmasing tetapi pada intinya uji asumsi klasik ditunjukkan untuk menentukan data tersebut memenuhi syarat untuk di uji kuantitatif menggunakan regresi linear berganda.

5.3.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan menguji sebuah nilai residual dari regresi dengan normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilaksanakan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan kriteria jika nilai Asymp sig. (2-tailed) > 0.05 maka data dikatakan berdistribusi normal.

Selain itu juga bisa dilihat berdasarkan grafik histogram dan grafik P-P Plot of regression standaridized residual. P-P plot dan grafik histogram dikatakan berdistribusi normal apabila [39]:

1. grafik histogram dinyatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri / tidak condong ke kanan.
2. grafik P-P Plot of regression standardized residual dikatakan memenuhi syarat asumsi normalitas apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka modek regresi memenuhi asumsi normalitas

Berikut hasil uji normalitas dengan one sample kolmogorov-Smirnov:

Tabel 5.14 Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N		258
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,93918043
Most Extreme Differences	Absolute	,047
	Positive	,031
	Negative	-,047
Test Statistic		,047
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

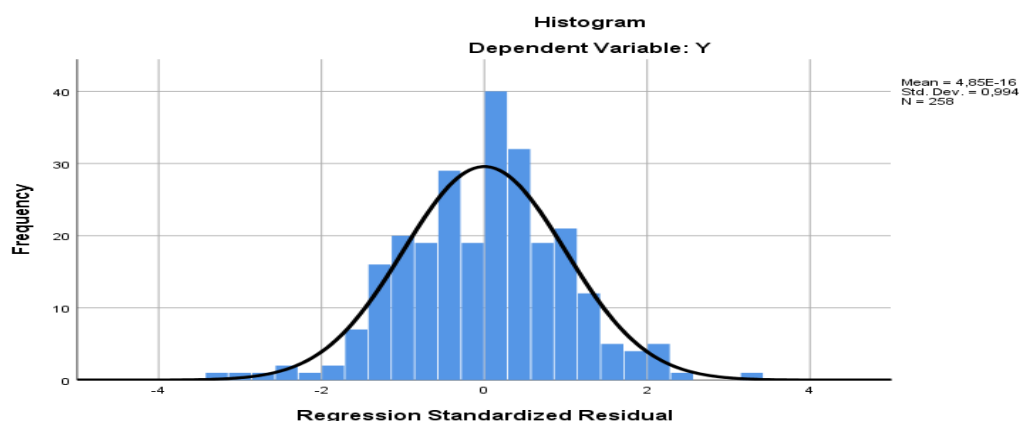
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, 2024

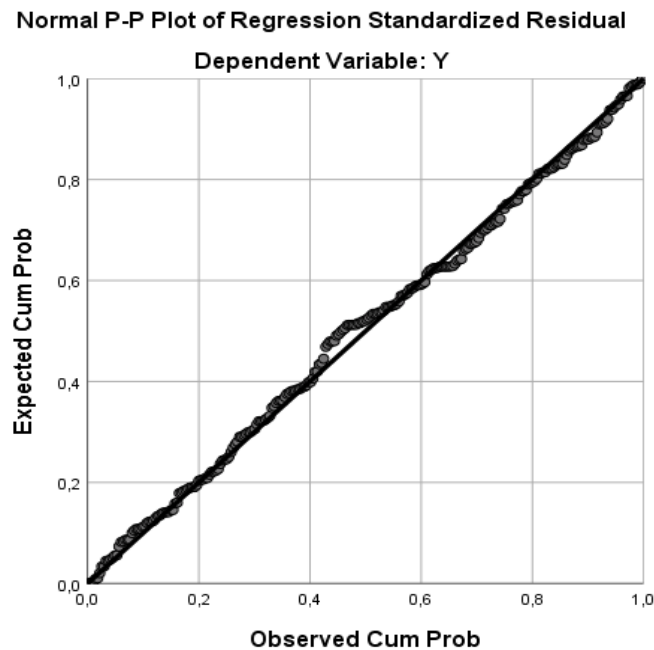
Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya Asymp sig. (2-tailed) bernilai sebesar 0.200 berarti > 0.05 . Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu juga bisa dilihat berdasarkan grafik histogram dan grafik P-P Plot of regression standaridized residual sebagai berikut:



Gambar 5. 4 Grafik Histogram

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa grafik histogram sudah membentuk lonceng dan tidak condong ke kiri / ke kanan sehingga grafik histogram tersebut telah dinyatakan normal.



Gambar 5. 5 P-P Plot

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan gambar diatas grafik P-P Plot menunjukkan bahwa data menyebar tidak jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi telah berdistribusi normal / memenuhi syarat asumsi normalitas.

5.3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi / hubungan antar variabel bebas (variabel independen) dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*variant inflation factor*) pada model regresi.

Dengan ketentuan dimana jika nilai *tolerance* $> 0,10$ serta nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas, tetapi jika nilai *tolerance* $< 0,10$ serta nilai VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinearitas[39]. Adapun hasil dari uji multikolinearitas yaitu :

Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,237	,789		2,836	,005		
	X1	,194	,055	,219	3,522	,001	,345	2,897
	X2	,281	,054	,335	5,241	,000	,325	3,073
	X3	,316	,057	,334	5,569	,000	,370	2,699

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa hasil dari uji multikolinearitas dari masing-masing varibalel memiliki nilai tolerance > 0.10 dan masing-masing variabel memiliki nilai VIF < 10.0 artinya setiap variabel tidak terjadi gejala multikolinearitas.

5.3.5 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya Heteroskedastisitas.

Untuk menguji Heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi *Glejser Test* dengan ketentuan yaitu jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas[39]. Adapun hasil dari uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 5 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,285	,492		4,646	,000
	X1	-,030	,034	-,092	-,866	,387
	X2	-,025	,033	-,081	-,740	,460
	X3	,024	,035	,070	,686	,493

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa hasil dari uji Heteroskedastisitas pada variabel X1, X2, dan X3 tidak terjadi gejala heterokedastisitas karena memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Yang artinya terjadi homoskedastisitas.

5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : *Usability Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction Quality (X3)* terhadap variabel terikat yaitu *User Satisfaction/Overall (Y)*. Berikut adalah hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 5.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,237	,789		2,836	,005
	X1	,194	,055	,219	3,522	,001
	X2	,281	,054	,335	5,241	,000
	X3	,316	,057	,334	5,569	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 2,237 + 0.194 X_1 + 0.281 X_2 + 0.316 X_3$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Konstanta

b_i = Koefisien Regresi

X_i = Variabel Independen

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Nilai konstan (α) = 2,237

Konstanta menunjukkan nilai sebesar 2,237 yang artinya apabila variabel bebas (variabel independen) adalah nol (0), maka variabel terikat (variabel dependen) bernilai 1.501. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* bernilai 0, maka tingkat *User Satisfaction/Overall* adalah 2,237.

b) $\beta_1 X_1 = 0.194$

Koefisien regresi variabel *Usability Quality* (X_1) = 0.194 yang artinya apabila variabel *Usability Quality* mengalami kenaikan sebesar 1% dan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel *User Satisfaction/Overall* akan mengalami kenaikan sebesar 0.194.

c) $\beta_2 X_2 = 0.281$

Koefisien regresi variabel *Information Quality* (X_2) = 0.281 yang artinya apabila variabel *Information Quality* mengalami kenaikan 1%, sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel *User Satisfaction/Overall* akan mengalami kenaikan sebesar 0.281.

d) $\beta_1 X_3 = 0.316$

Koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* (X_3) = 0.316 yang artinya apabila variabel *Service Interaction Quality* mengalami kenaikan sebesar 1%, s e d a n g k a n variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel *User Satisfaction/Overall* akan mengalami kenaikan sebesar 0.316.

5.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji T

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2), dan *Service Interaction Quality* (X_3) terhadap variabel terikat *User Satisfaction/Overall* (Y) secara terpisah / parsial. Dengan ketentuan yaitu [39] :

- a) Jika nilai Sig. < 0,05 / t hitung > t tabel maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen
- b) Jika nilai Sig. > 0,05 / t hitung < t tabel maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Untuk membaca tabel persentase distribusi T / tabel T, bisa menggunakan rumus sebagai berikut[39] :

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n - k - 1)$$

Keterangan :

a = Nilai signifikan 0,05 (tingkat kepercayaan 95%)

k = Jumlah variabel bebas (variabel independen)

n = Jumlah responden

Tabel 5.18 Tabel Persentase Distribusi T

df (N-2)		Tabel Distribusi t			
		Tingkat Signifikansi			
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005
	Two Tail	0,1	0,05	0,02	0,01
253		1,6508987	1,9693848	2,3411771	253
254		1,6508748	1,9693475	2,3411183	254
255		1,6508511	1,9693106	2,3410601	255
256		1,6508276	1,9692739	2,3410022	256
253		1,6508987	1,9693848	2,3411771	253
254		1,6508748	1,9693475	2,3411183	254
255		1,6508511	1,9693106	2,3410601	255

Diketahui bahwa responden yang dikumpulkan adalah sebanyak 258 responden dengan variabel bebas yang digunakan berjumlah 3 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*, maka : $T_{tabel} = (0,05/2 ; 258 - 3 - 1) = (0,025 ; 254) = 1,96$ Dari hasil yang diperoleh, maka dapat dilihat nilai tabel distribusi T / tabel T diatas yang akan menjadi perbandingan dengan T hitung adalah bernilai 1,96.

Berikut hasil uji T (parsial) dari variabel X1, X2, dan X3:

Tabel 5.19 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,237	,789		2,836	,005
	X1	,194	,055	,219	3,522	,001
	X2	,281	,054	,335	5,241	,000
	X3	,316	,057	,334	5,569	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 secara parsial atau masing-masing berpengaruh terhadap variabel Y. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi $< 0,005$. Serta memiliki nilai T hitung $> T_{tabel}$. Berikut rangkuman dari uji T:

Tabel 5.20 Rangkuman Uji T

VARIABEL	HASIL	KESIMPULAN
X1	3,522>1,96	Disimpulkan bahwa variable Usibility Quality, berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction/Overall. Maka H0 di tolak dan H1 diterima.
X2	5,241>1,96	Disimpulkan bahwa Information Quality, berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction/Overall. Maka H0 di tolak dan H2 diterima.
X3	5,569>1,96	Disimpulkan bahwa interaction Quality, berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction/Overall. Maka H0 di tolak dan H3 diterima.

4.6.2 Uji F

Uji F adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel bebas (variabel independen) yaitu *Usability Quality (X1)*, *Information Quality (X2)*, dan *Service Interaction Quality (X3)* terhadap variabel terikat User Satisfaction/Overall (Y) secara bersama-sama/simultan. Untuk membaca tabel persentase distribusi f / tabel f, bisa menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

k = Jumlah variabel bebas (variabel independen)

n = Jumlah responden

Tabel 5.21 Tabel Persentase Distribusi F

DF	1	2	3
254	3,878329734	3,031344061	2,640140262
255	3,878184121	3,031203309	2,640000975
256	3,878039652	3,031063665	2,639862785
257	3,877896317	3,030925117	2,63972568
258	3,8777541	3,03078765	2,639589645
254	3,878329734	3,031344061	2,640140262
255	3,878184121	3,031203309	2,640000975

Diketahui bahwa responden yang dikumpulkan adalah sebanyak 258 responden dengan variabel bebas yang digunakan berjumlah 3 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*, maka : $F_{tabel} = (3 ; 258 - 3) = (3 ; 255) = 2,64$

Berikut hasil uji F yang diperoleh yang dilihat pada tabel anova:

Tabel 5.22 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1892,521	3	630,840	165,800	,000 ^b
	Residual	966,428	254	3,805		
	Total	2858,950	257			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Berdasarkan tabel anova diatas, nilai F hitung adalah bernilai $165,800 > 2,64$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variable independen X1 (*Usability Quality*), X2 (*Information Quality*) dan X3 (*Service Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction/Overall* secara bersama-sama / simultan.

5.7 KOEFESIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi (R Square) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel bebas (variabel independen) memberikan kontribusi terhadap variabel terikat (variabel dependen). Analisis ini digunakan untuk mengetahui berapa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (variabel independen) secara serentak terhadap variabel terikat (variabel dependen).

Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel model Summary sebagai berikut:

Tabel 5 23 Hasil Uji R²

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,662	,658	1,951

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS V26, Diolah 2024

Dapat dilihat dari tabel model summary diatas, bahwa adjusted R square yang di peroleh 0,658. Artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 65,8%. Sedangkan 34,2% sisanya di pengaruhi oleh variabel di luar topik penelittian.

5.8 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh usability quality, interaction quality, information quality, terhadap user satatisfaction. Pembahasan setiap variabel disajikan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Usability Quality* terhadap *User Statisfaction*

Berdasarkan hasil uji T, nilai signifikansi X1 adalah 0,000 dan nilai T hitung yang diperoleh 3,522. Hal ini berarti nilai sig < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel. Sehingga dapat si simpulkan bahwa variabel user statisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap user statisfavnion. Sehingga H1 diterima.

Hal ini sejalan penelitian yang telah dilakukan oleh A. Hernawan, R. Komarudin, and N. Afni 2021 dengan judul “Analisa Perbandingan Kualita Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0,” bahwa usability quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user statisfaction pada web E-Commers. Serta penelitian yang telah di lakukan oleh Nurmaini Et Al 2019 dengan judul “ Analisis Kuallitas Website Menggunakan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)” menemukan bahwa secara

parsial Usability Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.

Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan[33]. Usability quality berpengaruh pada user satisfaction karena keterkaitan erat antara kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu layanan website dengan tingkat kepuasan yang dirasakannya.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan website Rs Ak Ghani Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna seperti situs website yang mudah di pelajari, mudah di telusuri dan di mengerti, mudah berinteraksi, memiliki tampilan yang menarik serta memenuhi kebutuhan informasi.

2. Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji T, nilai signifikansi X^2 adalah 0,000 dan nilai T hitung yang diperoleh 5,241. Hal ini berarti nilai $\text{sig} < 0,05$ dan nilai T hitung $> T$ tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Sehingga H2 diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmadian Et Al 2024 dengan judul “Analisis Kualitas Web Koni Kota Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0” bahwa secara parsial information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Serta penelitian Herdiansyah 2023 dengan judul “Analisis Kualitas Website Tribrata News Polda Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analisis” ditemukan bahwa secara parsial information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction.

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai[33]. kualitas informasi bukan hanya memengaruhi persepsi pengguna terhadap sebuah layanan dalam suatu website, tetapi juga berperan penting dalam membentuk hubungan jangka panjang yang positif antara pengguna. Meningkatkan kualitas informasi merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan. Karena sejatinya website diciptakan agar dapat memberikan informasi pada penggunanya.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi atau information quality pada website Rs Ak Ghani Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna seperti informasi yang disediakan akurat, dapat di percaya, berita yang up to date, relevan, jelas, serta menyajikan informasi dengan detail dan rinci.

3. Pengaruh *Interaction Quality* terhadap *User Statisfaction*

Berdasarkan hasil uji T, nilai signifikansi X^2 adalah 0,000 dan nilai T hitung yang diperoleh 5,569. Hal ini berarti nilai $\text{sig} < 0,05$ dan nilai T hitung $> T$ tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user statisfaction*. Sehingga H3 diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Teuku Afriliansyah dan Eka Utami Ningsih 2023 dengan judul "*Implementation of Academic Information System Services Universitas Bumi Persada Using the Webqual 4.0*" bahwa secara parsial kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Serta penelitian yang dilakukan oleh Basuki Et Al 2024 dengan judul "*Analisis Kualitas Website RSIA Adina Wonoso Menggunakan Metode Webqual 4.0*" menemukan bahwa.

secara parsial kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati[33]. Kualitas interaksi perlu diperhatikan karena memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna. Kualitas interaksi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna karena mencakup pengalaman langsung yang diterima secara personal antara pengguna dengan *website*.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi *website* Rs AK Ghani Palembang telah memenuhi kepuasan pengguna karena tidak terjadi eror, mudah dalam berkomunikasi, tampilan menarik, sebagai sarana komunikasi serta menjamin privasi.

4. Pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil Uji F, Variabel independen secara simultan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 dan nilai F hitung 165,800. Hal ini berarti secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sehingga H4 diterima. Besarnya pengaruh dilihat dari koefisien determinasi sebesar 65,8%. Sedangkan 34,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fadhlly 2023 dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Web Dinas Sosial Kerinci Menggunakan Metode Webqual 4.0” dengan hasil bahwa secara simultan atau bersama-sama *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.