BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

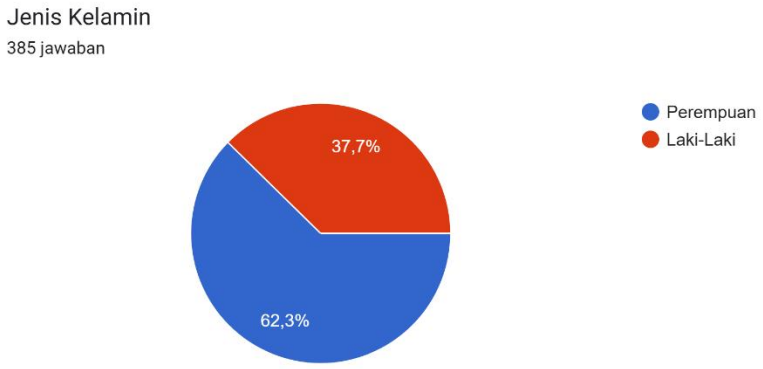
Penelitian ini dilakukan untuk mengambil responden dari masyarakat kota Jambi yang pernah menggunakan website BlackBox.AI. Penyebaran data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring melalui google form yang berlangsung pada tanggal 25 November 2025 hingga 5 januari 2026 dengan jumlah pernyataan sebanyak 19 pertanyaan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Sistem pada kuesioner yang disebarkan dengan terdapat dua pertanyaan penyaring pada bagian awal sebelum lanjut ke bagian selanjutnya. Apabila responden memilih jawaban “Ya” menggunakan website BlackBox.AI, maka responden dapat melanjutkan ke bagian pengisian kuesioner hingga selesai. Namun, apabila responden memilih jawaban “Tidak”, maka responden secara otomatis akan diarahkan ke bagian akhir kuesioner tanpa melanjutkan pengisian. Dengan demikian, hanya data dari responden yang pernah menggunakan website BlackBox.AI yang dapat digunakan untuk analisis lebuh lanjut, sedangkan responden lainnya dieliminasi.

Proses seleksi dengan menghasilkan sebanyak 385 responden. Berikut ini adalah pengelompokkan dari gambaran responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jika dilihat berdasarkan distribusi jenis kelamin, responden perempuan tercatat lebih banyak dibandingkan laki-laki, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 5.1 berikut.



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

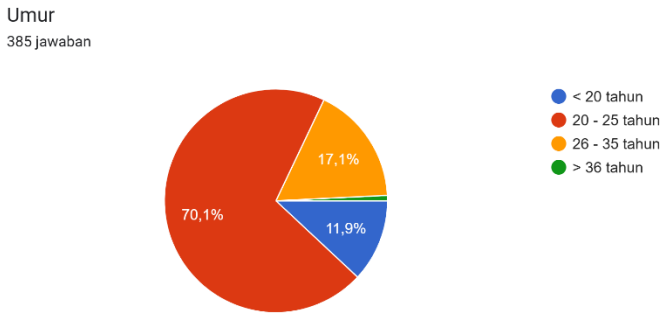
Rincian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	145	37,7%
2.	Perempuan	240	62,3%
TOTAL		385	100%

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, distribusi usia responden dapat dilihat pada Gambar 5.2 berikut.



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

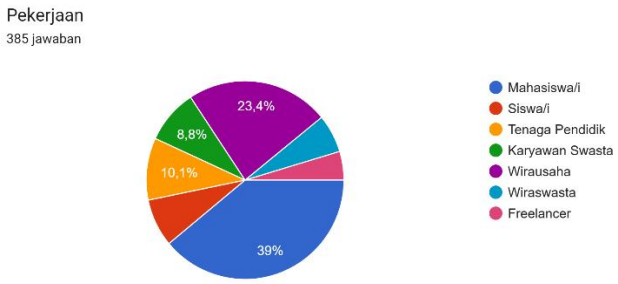
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 Tahun	46	11,9%
2.	20-25 Tahun	270	70,1%
3.	26-35 Tahun	66	17,1%
4.	> 36 Tahun	3	0,8%
TOTAL		385	100%

Pada tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–25 tahun, menjadikannya kelompok usia tertinggi dalam penelitian ini.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan dari responden ditampilkan pada gambar 5.3 berikut.



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

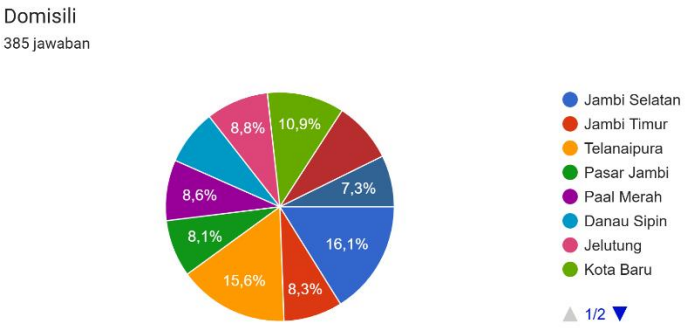
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa/i	150	39%
2.	Siswa/i	30	7,8%
3.	Wirausaha	90	23,4%
4.	Tenaga Pendidik	39	10,1%
5.	Karyawan Swasta	34	8,8%
6.	Lainnya	42	10,9
TOTAL		385	100%

Berdasarkan tabel 5.3 bisa disimpulkan bahwa jumlah responden dari Mahasiswa/I yang paling tinggi dibandingkan jumlah pekerjaan responden yang lainnya.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa domisili dari responden ditampilkan pada gambar 5.4 berikut.



Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Jambi Selatan	62	16,1%
2.	Jambi Timur	32	8,3%
3.	Telanaipura	60	15,6%
4.	Pasar Jambi	31	8,1%
5.	Paal Merah	33	8,6%
6.	Danau Sipin	30	7,8%
7.	Jelutung	34	8,8%
8.	Kota Baru	42	10,9%
9.	Alam Barajo	33	8,6%
10.	Danau Teluk	28	7,3%
TOTAL		385	100%

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, menunjukkan bahwa domisili Jambi Selatan yang tertinggi dalam melakukan pengisian kuesioner dan yang paling rendah pada domisili Danau Teluk.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Validitas merupakan hasil dari proses validasi. Validasi adalah tahapan yang dilakukan oleh peneliti atau pengguna instrumen untuk memperoleh data empiris yang dapat mendukung kesimpulan berdasarkan skor yang dihasilkan oleh instrumen penelitian. Sementara itu, validitas didefinisikan sebagai kemampuan suatu instrumen pengukuran dalam mengukur secara tepat objek atau konstruk yang menjadi sasaran pengukuran. Uji validitas bertujuan untuk menilai tingkat kelayakan setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total dari seluruh butir yang membentuk variabel penelitian, sehingga dapat diketahui apakah instrumen tersebut mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat [51].

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (XI), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3), dan *User Satisfaction* (Y) dengan menggunakan *software* SPSS. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Dikatakan valid apabila jika nilai r hitung > r tabel dan sebaliknya jika r hitung < r tabel maka data dikatakan tidak valid.

Tabel 5.5 Nilai Koefisiensi Kolerasi r

Df=(N-2)	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
380	0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381	0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382	0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383	0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384	0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385	0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386	0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664
387	0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662
388	0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660
389	0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658
390	0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656
391	0.0831	0.0989	0.1173	0.1298	0.1654
392	0.0830	0.0988	0.1172	0.1296	0.1652
393	0.0829	0.0987	0.1170	0.1295	0.1650
394	0.0828	0.0986	0.1169	0.1293	0.1647
395	0.0827	0.0984	0.1167	0.1291	0.1645
396	0.0826	0.0983	0.1166	0.1290	0.1643

Dapat dilihat dari tabel 5.5 diatas cara menentukan r tabel adalah df = N-2, Dimana N adalah jumlah responden dengan signifikansi 5% maka (df = 385 – 2) menjadi (df = 383). Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100 maka r hitung sudah

bisa dibandingkan menggunakan aplikasi spss, hasil perhitungan spss atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.6 berikut :

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

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.345**	.318**	.351**	.331**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.345**	1	.239**	.291**	.314**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.318**	.239**	1	.479**	.238**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.351**	.291**	.479**	1	.324**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.5	Pearson Correlation	.331**	.314**	.238**	.324**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL	Pearson Correlation	.699**	.636**	.662**	.736**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel *Usability Quality* (X1) menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung pada kolom korelasi lebih besar daripada nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator dalam variabel tersebut dinyatakan valid. Informasi lebih rinci mengenai hasil uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut:

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

Variabel *Usability Quality* (X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0, 699	0,100	Valid
X1.2	0,636	0,100	Valid
X1.3	0,662	0,100	Valid
X1.4	0,736	0,100	Valid
X1.5	0,651	0,100	Valid

Dari tabel 5.7 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1.1 dengan skor 0,699 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan mengenai *usability quality* (X1) dinyatakan valid.

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.373**	.209**	.361**	.301**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.373**	1	.260**	.270**	.388**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.209**	.260**	1	.229**	.217**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.361**	.270**	.229**	1	.287**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.5	Pearson Correlation	.301**	.388**	.217**	.287**	1	.660**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TotalX2	Pearson Correlation	.698**	.699**	.571**	.656**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel *Information Quality* (X2) menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung pada kolom korelasi lebih besar daripada nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator dalam variabel tersebut dinyatakan valid. Informasi lebih rinci mengenai hasil uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut:

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality* (X2)

Variabel Information Quality (X2)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,698	0,100	Valid
X2.2	0,699	0,100	Valid
X2.3	0,571	0,100	Valid
X2.4	0,656	0,100	Valid
X2.5	0,660	0,100	Valid

Dari tabel 5.9 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,698 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan mengenai *information quality* (X2) dinyatakan valid.

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.343**	.308**	.550**	.265**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.343**	1	.346**	.300**	.231**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.308**	.346**	1	.230**	.172**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.550**	.300**	.230**	1	.197**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.5	Pearson Correlation	.265**	.231**	.172**	.197**	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TotalX3	Pearson Correlation	.775**	.657**	.608**	.711**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel *Service Interaction Quality* (X3) menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung pada kolom korelasi lebih besar daripada nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator dalam variabel tersebut dinyatakan valid. Informasi lebih rinci mengenai hasil uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut:

Tabel 5.11 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality* (X3)

Variabel Service Interaction Quality (X3)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0, 775	0,100	Valid
X3.2	0, 657	0,100	Valid
X3.3	0, 608	0,100	Valid
X3.4	0, 711	0,100	Valid
X3.5	0, 544	0,100	Valid

Dari tabel 5.11 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,775 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan mengenai Service interaction *quality* (X3) dinyatakan valid.

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.408**	.311**	.530**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y2	Pearson Correlation	.408**	1	.285**	.419**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y3	Pearson Correlation	.311**	.285**	1	.260**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y4	Pearson Correlation	.530**	.419**	.260**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TotalY	Pearson Correlation	.783**	.728**	.635**	.757**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut :

Tabel 5.13 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Variabel User Satisfaction (Y)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0, 783	0,100	Valid
Y2	0, 728	0,100	Valid
Y3	0, 635	0,100	Valid
Y4	0, 757	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.13 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y1 dengan skor 0,783 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *user satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan instrumen dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua koefisien reliabilitas minimal dapat diterima jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari nilai batas. Nilai batas disini

yang saya gunakan yaitu 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka instrumen penelitian tidak reliabel. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap pernyataan pada penelitian ini dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas *Usability Quality* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	5

Dari hasil uji reliabilitas X1 dapat dilihat pada tabel 5.14 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,705 > 0,60 dengan jumlah item 5 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dinyatakan reliabel.

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	5

Dari hasil uji reliabilitas X2 dapat dilihat pada tabel 5.15 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,672 > 0,60 dengan jumlah item 5 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 dinyatakan reliabel.

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction Quality* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	5

Dari hasil uji reliabilitas X3 dapat dilihat pada tabel 5.16 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,681 > 0,60 dengan jumlah item 5 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X3 dinyatakan reliabel.

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas *User satisfaction* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

Dari hasil uji reliabilitas Y dapat dilihat pada tabel 5.17 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,701 > 0,60 dengan jumlah item 4 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y dinyatakan reliabel.

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	**Nilai Cronbach's Alpha**	**Keterangan**
Usability Quality (X1)	0,705 > 0,60	Reliabel
Information Quality (X2)	0, 672 > 0,60	Reliabel
Service Interaction Quality (X3)	0, 681 > 0,60	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0, 701 > 0,60	Reliabel

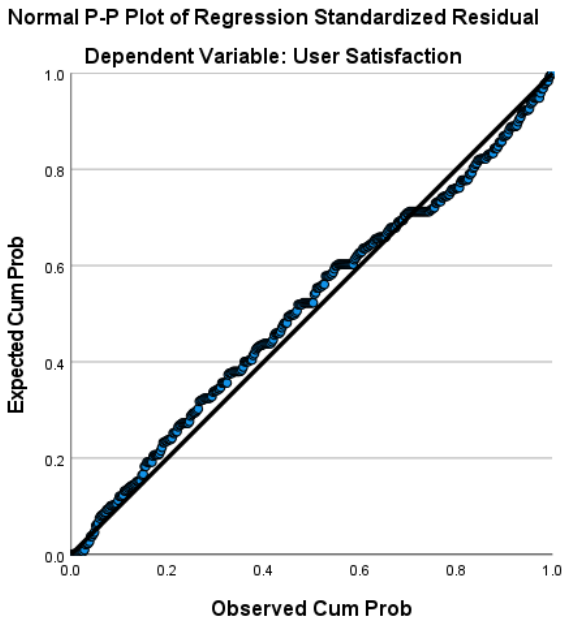
Tabel 5.18 menunjukan rangkuman hasil Uji Reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai batas (0,60). Maka dapat dinyatakan bahwa data variabel X1 sampai Y dinyatakan bersifat reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Pada penelitian ini juga dilakukan beberapa uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diatur dengan menggunakan program SPSS. Uji asumsi klasik ini meliputi sebagai berikut :

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal. Berbagai metode pengujiannya ialah melalui persebaran data dalam sumber diagonal grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual.



Gambar 5.5 Normalitas Grafik Normal P-Plot

Berdasarkan gambar 5.5 diatas, grafik ini bisa dilihat bahwa titiknya tersebar dalam sekeliling garis dan menyesuaikan pada arah garis diagonal, maka data memiliki distribusi menggunakan model regresi mendekati asumsi normalitas.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini ialah sebagai berikut :

a. Apabila nilai toleransi > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai toleransi < 0,10 maka terjadi multikolinearitas.
b. Apabila nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.19 sebagai berikut :

Tabel 5.19 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.075	.559		-.134	.893		
	Usability Quality	.235	.040	.271	5.948	.000	.345	2.899
	Information Quality	.346	.041	.392	8.384	.000	.326	3.065
	Service Interaction	.246	.043	.264	5.752	.000	.339	2.954

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan uji multikolinearitas pada tabel berikut nilai dari setiap variabel yang memenuhi syarat :

Tabel 5.20 Hasil Keterangan Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Variance Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,345 > 0,10	2,899 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,326 > 0,10	3,065 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,339 > 0,10	2,954 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari tabel 5.20 menunjukan hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan diperoleh seluruh nilai tolerance > 0,10 dan diperoleh nilai VIF < 10,00, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dari variabel X1 sampai X3 baik karena tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini ialah sebagai berikut :

a. Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
b. Jika nilai sig < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.21 sebagai berikut :

Tabel 5.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.721	.352		7.720	.000
	X1	-.026	.025	-.087	-1.029	.304
	X2	-.024	.026	-.081	-.934	.351
	X3	-.037	.027	-.117	-1.374	.170

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan terlihat bahwa semua variabel independent memiliki nilai signifikan > 0.05. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen bebas dari masalah heteroskedastisitas. Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai signifikan dari setiap variabel memenuhi syarat sebagai berikut :

Tabel 5.22 Hasil Keterangan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
X1	0,304	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,351	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,170	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen (*usability quality, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*). Berikut hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.23:

Tabel 5.23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.075	.559		-.134	.893
	Usability Quality	.235	.040	.271	5.948	.000
	Information Quality	.346	.041	.392	8.384	.000
	Service Interaction Q.	.246	.043	.264	5.752	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Y = -0,075 + 0,235X1 + 0,346X2 + 0,246X3

1. Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar -0,075. Artinya apabila variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* bernilai nol, maka kepuasan pengguna akan bernilai –0,075. Nilai konstanta ini hanya sebagai nilai dasar model regresi.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Usability Quality* (X1) adalah 0,235 bernilai positif, sehingga jika *Usability Quality* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,235.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (X2) adalah 0,346 bernilai positif, sehingga jika *Information Quality* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,346.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* (X3) adalah 0,246 bernilai positif, sehingga jika *Service Interaction Quality* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,246.

5.4.1 Uji T (Uji Hipotesis)

Uji T (Uji Hipotesis) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan tujuan mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

a. Jika nilai sig atau signifikan < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka variabel X secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y.
b. Jika nilai sig atau signifikan > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka variabel X secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Untuk menentukan T tabel :

T tabel = t (a/2 : n-k-1)

= t (0,05/2 : 385-3-1)

= t (0,025 : 381)

= 1,966

Tabel 5.24 Tabel T

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t					
	uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
364	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,589
365	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
366	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
367	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
368	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
369	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
370	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
371	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
372	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
373	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
374	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
381	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
382	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
383	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
384	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
385	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
386	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
387	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
388	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589

T-test pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel independen dalam model yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil pengujian t-test dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel 5.25 sebagai berikut :

Tabel 5.25 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.075	.559		-.134	.893
	TOTALX1	.235	.040	.271	5.948	.000
	TOTALX2	.346	.041	.392	8.384	.000
	TOTALX3	.246	.043	.264	5.752	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Pada tabel 5.25 diketahui hasil uji T diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : *Usability quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Dapat dilihat berdasarkan tabel bahwa *usability quality* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan T hitung 5.948>1,966 maka dapat dikatakan bahwa *usability quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user satisfaction* (Y) dalam pemanfaatan fitur chat pada website BlackBox.AI.

H2 : *Information quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Dapat dilihat berdasarkan tabel bahwa *information quality* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan T hitung 8.384 > 1,966 maka dapat dikatakan bahwa *information quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan *user satisfaction* (Y) dalam pemanfaatan fitur chat pada website BlackBox.AI.

H3 : *Service interaction quality* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Dapat dilihat berdasarkan tabel bahwa *service interaction quality* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan T hitung 5.752 > 1,966 maka dapat dikatakan bahwa *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user satisfaction* (Y) dalam pemanfaatan fitur chat pada website BlackBox.AI.

5.4.2 Uji F

Uji F merupakan pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan Uji F sebagai berikut :

a. Jika nilai sig atau signifikan < 0,05 atau f hitung > f tabel, maka variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y.
b. Jika nilai sig atau signifikan > 0,05 atau f hitung < f tabel, maka variabel X secara simultan tidak berpengaruh terhadap Y.

Untuk menentukan F tabel :

F tabel = F (k ; n-k)

= F (3 ; 385-3)

= F (3 ; 382)

= 2,63

Tabel 5.26 Tabel F

382	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
383	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
384	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
385	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
386	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
387	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
388	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
389	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
390	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
391	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
392	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
393	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
394	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
395	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
396	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24
397	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24
398	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24
399	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24
400	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24

Tabel 5.27 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1361.340	3	453.780	339.727	.000[b]
	Residual	508.909	381	1.336		
	Total	1870.249	384			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Interaction, Usability Quality, Information Quality

Pada tabel 5.27 menunjukan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikan yaitu 0,000 < 0,05 dan nilai F dihitung 339,727 > 2,63, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel *user satisfaction* (Y).

5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Uji Koefisien Determinasi (R Square) merupakan ukuran yang menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen (X) dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 5.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853[a]	.728	.726	1.15573

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

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari tabel 5.28 diketahui nilai R square (R2) sebesar 0,728. Artinya pengaruh semua variabel Independen terhadap variabel Dependen secara simultan sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi variabel lain.