

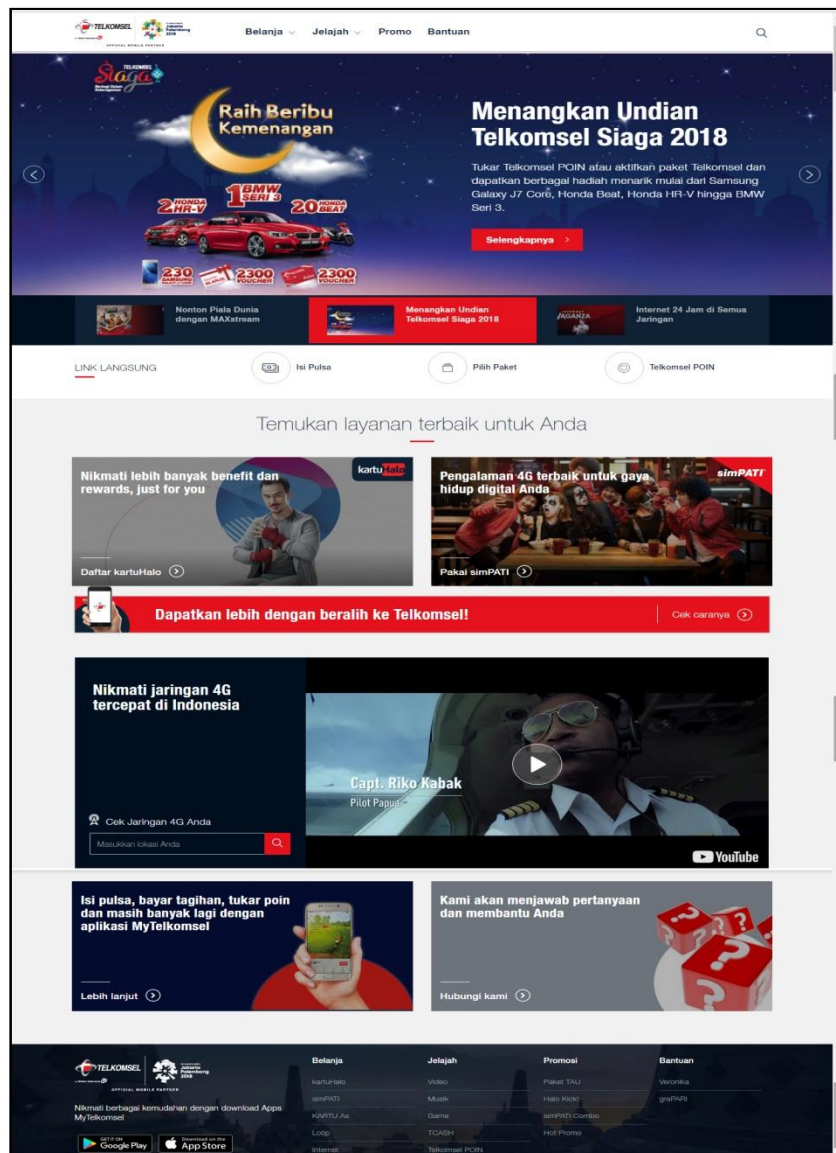
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum *Website* Telkomsel

5.2.1. Tampilan *Website* Telkomsel

Tampilan dari *website* Telkomsel yang beralamat di <https://www.telkomsel.com/> dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Tampilan *Website* Telkomsel

Website Telkomsel ini menyajikan berbagai macam informasi mengenai perusahaan dan produk Telkomsel yang dapat diakses oleh semua kalangan. *Website* Telkomsel dapat dilihat dari tampilan Beranda yang berisikan informasi-informasi pilihan. Berikut tampilan menu yang ada pada *website* Telkomsel.

1. Tampilan Halaman Utama

Tampilan halaman utama dari *website* Telkomsel menampilkan *banner website*, artikel pilihan, dan menu navigasi *website* yaitu, Personal, *Mybusiness*, dan Tentang Kami. Pada halaman utama juga terdapat sub menu Belanja, Jelajah, Promo, dan Bantuan. Pada halaman ini juga terdapat baris Link Langsung yang berisikan menu Isi Pulsa, Pilih Paket, dan Telkomsel Poin. Tampilan halaman utama *website* Telkomsel dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Halaman Utama *Website* Telkomsel

2. Tampilan Menu Personal

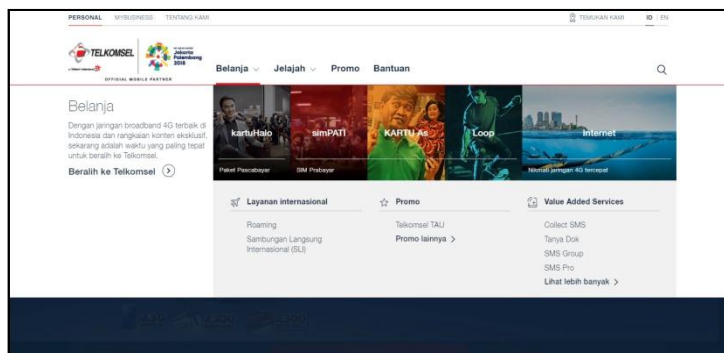
Pada menu personal menampilkan *banner website* dan sub menu Belanja, Jelajah, Promo, dan bantuan. Tampilan menu personal dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Tampilan Menu Personal

3. Tampilan Sub Menu Belanja

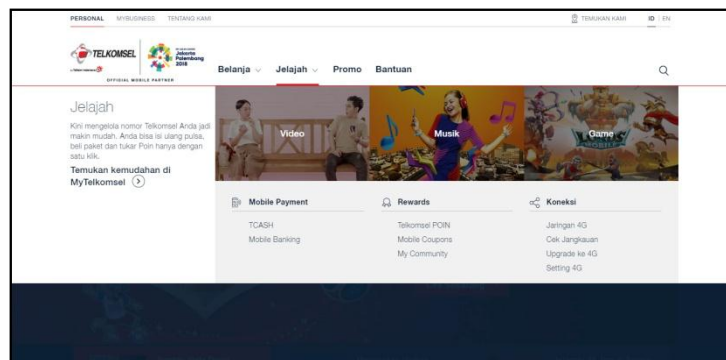
Pada sub menu belanja terdapat beberapa pilihan berbelanja diantaranya Kartu Halo, Simpati, Kartu As, Loop, dan Internet. Tampilan pada sub menu belanja dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Tampilan Sub Menu Belanja

4. Tampilan Sub Menu Jelajah

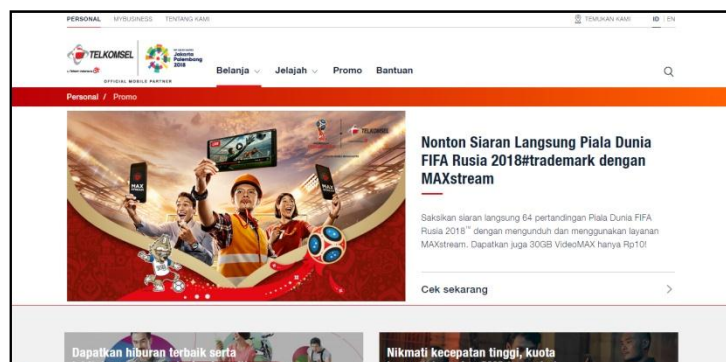
Tampilan sub menu jelajah terdapat menu pilihan untuk menyambungkan ke halaman video, musik, dan game. Tampilan sub menu jelajah dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Tampilan Sub Menu Jelajah

5. Tampilan Sub Menu Promo

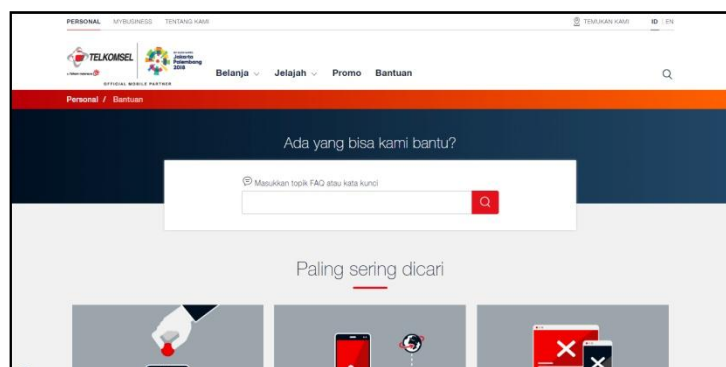
Pada sub menu promo tersedia informasi promo dari produk telkomsel. Tampilan sub menu promo dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Tampilan Sub Menu Promo

6. Tampilan Sub Menu Bantuan

Pada sub menu bantuan tersedia kolom untuk mencari topik yang diinginkan. Pada halaman ini juga tersedia panduan mengenai cara penggunaan produk telkomsel. Tampilan sub menu bantuan dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 Tampilan Sub Menu Bantuan

7. Tampilan Menu *Mybusiness*

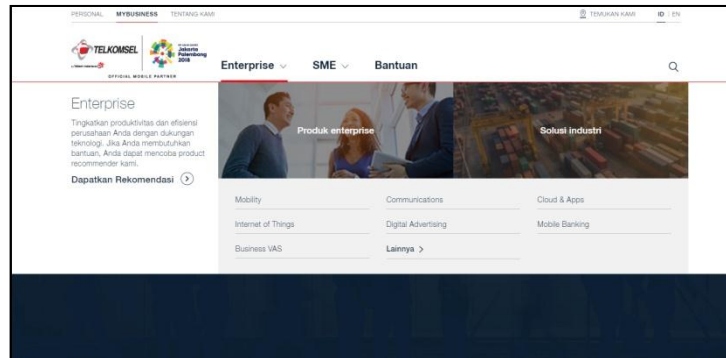
Pada menu *mybusiness* terdapat sub menu *Enterprise*, *SME*, dan *Bantuan*. Pada halaman ini juga tersedia solusi bisnis dan kebutuhan industri. Tampilan menu *mybusiness* dapat dilihat pada gambar 5.8.



Gambar 5.8 Tampilan Menu *Mybusiness*

8. Tampilan Sub Menu *Enterprise*

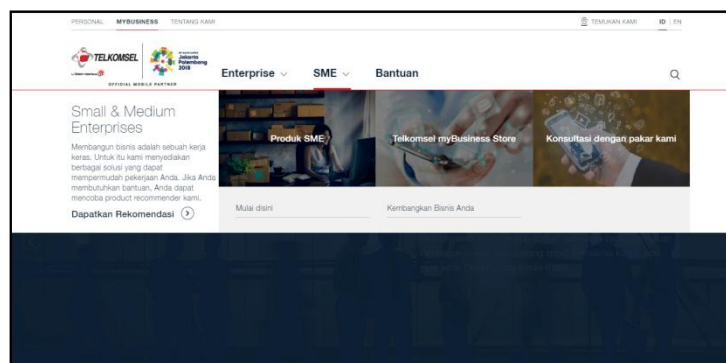
Pada sub menu *enterprise* terdapat penawaran produk telkomsel dan solusi industri. Tampilan sub menu *enterprise* dapat dilihat pada gambar 5.9.



Gambar 5.9 Tampilan Sub Menu *Enterprise*

9. Tampilan Sub Menu SME

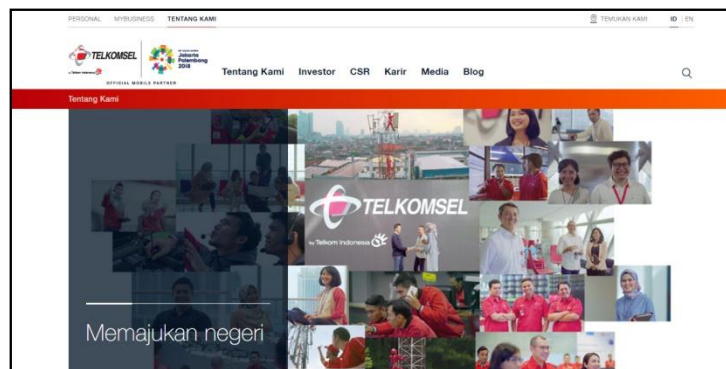
Pada sub menu SME tersedia informasi mengenai Produk SME, Telkomsel *Mybusiness Store*, dan Konsultasi dengan pakar. Tampilan sub menu SME dapat dilihat pada gambar 5.10.



Gambar 5.10 Tampilan Sub Menu SME

10. Tampilan Menu Tentang Kami

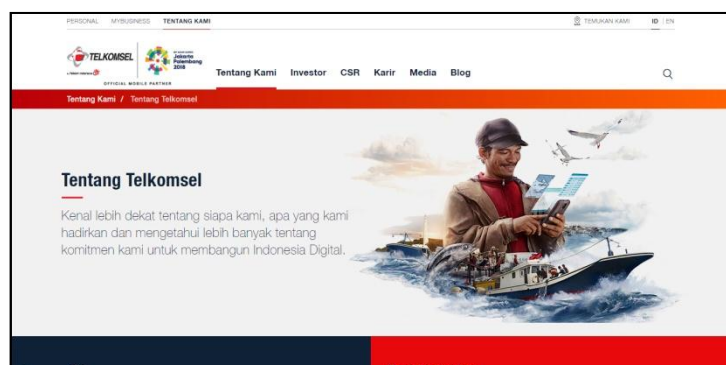
Pada menu tentang kami terdapat *banner website* dan sub menu Tentang Kami, Investor, CSR, Karir, Media, dan Blog. Tampilan menu tentang kami dapat dilihat pada gambar 5.11.



Gambar 5.11 Tampilan Menu Tentang Kami

11. Tampilan Sub Menu Tentang Kami

Pada sub menu tentang kami tersedia informasi mengenai sejarah telkomsel, visi dan misi telkomsel, dan pimpinan perusahaan. Tampilan sub menu tentang kami dapat dilihat pada gambar 5.12.



Gambar 5.12 Tampilan Sub Menu Tentang Kami

12. Tampilan Sub Menu Investor

Pada sub menu investor terdapat informasi mengenai laporan tahunan perusahaan telkomsel yang dapat diunduh oleh pengunjung *website*. Tampilan sub menu investor dapat dilihat pada gambar 5.13.



Gambar 5.13 Tampilan Sub Menu Investor

13. Tampilan Sub Menu CSR

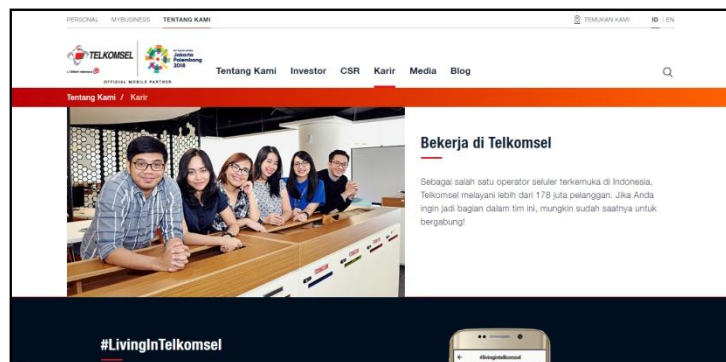
Pada sub menu CSR terdapat artikel tentang program-program CSR dari telkomsel. Tampilan sub menu CSR dapat dilihat pada gambar 5.14.



Gambar 5.14 Tampilan Sub Menu CSR

14. Tampilan Sub Menu Karir

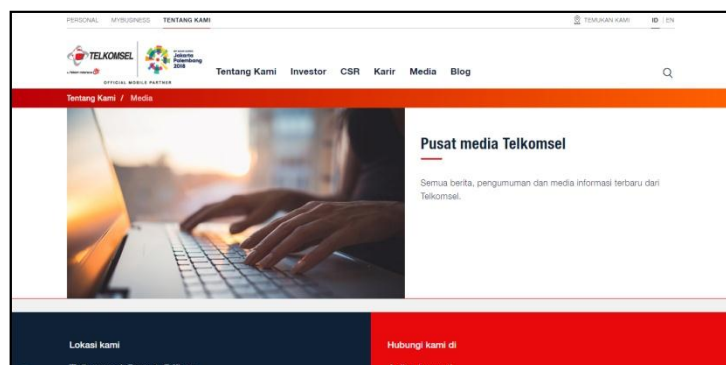
Pada sub menu karir tersedia menu untuk mengirimkan berkas lamaran kerja ke perusahaan telkomsel. Tampilan sub menu karir dapat dilihat pada gambar 5.15.



Gambar 5.15 Tampilan Sub Menu Karir

15. Tampilan Sub Menu Media

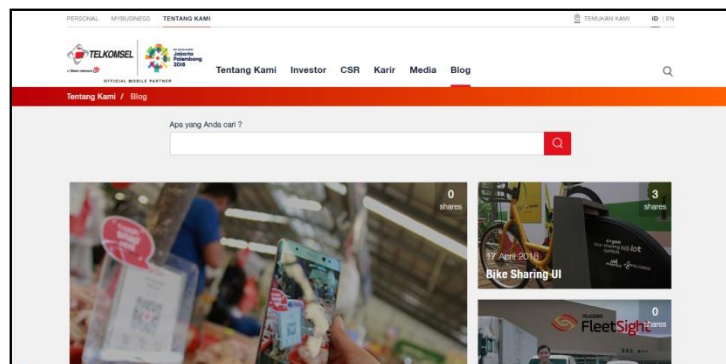
Pada sub menu media terdapat berita, pengumuman dan media informasi terbaru dari telkomsel. Pada halaman ini juga terdapat kontak dan alamat Telkomsel *Smart Office*. Tampilan sub menu media dapat dilihat pada gambar 5.16.



Gambar 5.16 Tampilan Sub Menu Media

16. Tampilan Sub Menu Blog

Pada sub menu blog terdapat kolom untuk memasukkan kata kunci untuk mencari informasi ataupun artikel yang ada pada *website* telkomsel. Tampilan sub menu blog dapat dilihat pada gambar 5.17.



Gambar 5.17 Tampilan Sub Menu Blog

5.2. Pembahasan

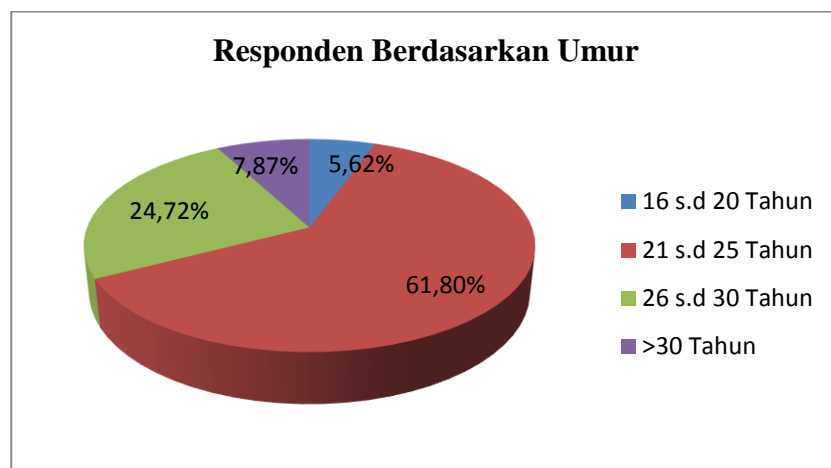
5.2.1. Data Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah 92 kuesioner. Kuesioner disebar secara menyeluruh kepada pengunjung GraPARI Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan yang menggunakan *website* telkomsel dengan berdasarkan penghitungan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Sebanyak 3 responden (3,26%) tidak memenuhi syarat dikarenakan tidak valid dalam pengisian datanya. Sebanyak 89 responden (96,74%) dianggap telah memenuhi syarat. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Penyebaran Kuesioner

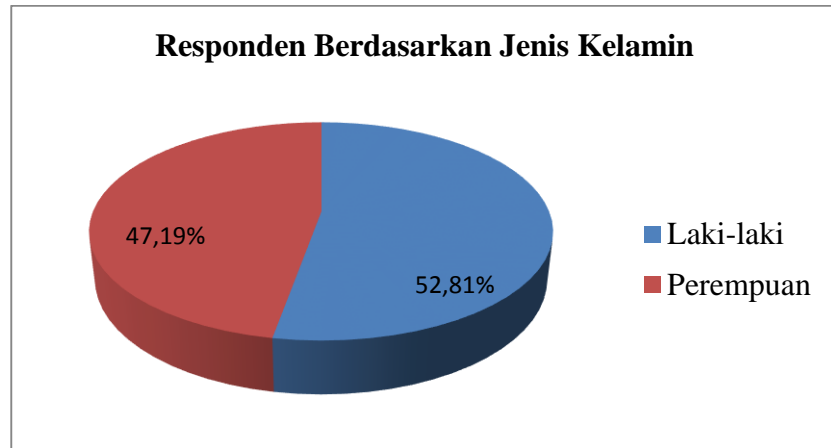
Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner tidak memenuhi syarat	3	3,26
Kuesioner memenuhi syarat	89	96,74
Total	92	100,0

Penyebaran kuesioner juga dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang terdiri dari data demografi berupa umur, jenis kelamin, dan banyak menggunakan *website* telkomsel dalam satu bulan.

**Gambar 5.18 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

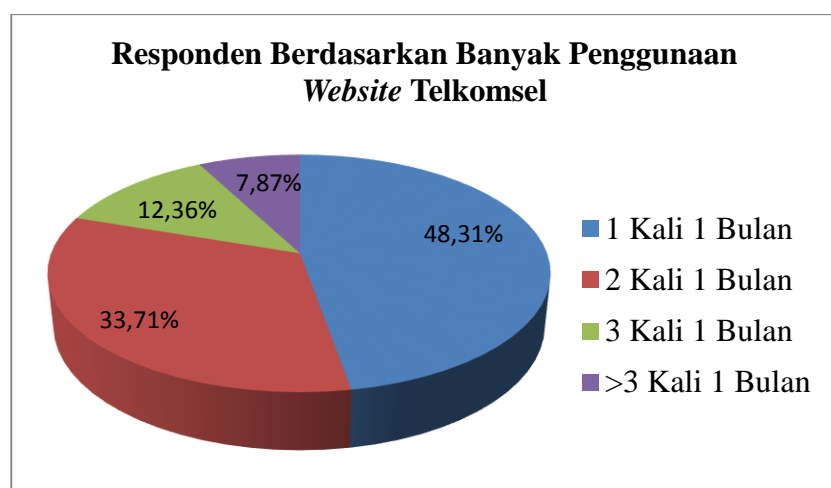
Berdasarkan gambar 5.18, distribusi responden terbesar berdasarkan umur terletak pada usia 21 sampai dengan 25 tahun digolongkan dengan warna merah dengan 61,80% (55 responden), kedua terletak pada usia 26 sampai dengan 30 tahun digolongkan dengan warna hijau sebesar 24,72% (22 responden), ketiga terletak pada usia >30 tahun digolongkan dengan warna ungu sebesar 7,87% (7 responden), dan terakhir di

umur 16 sampai dengan 20 tahun digolongkan dengan warna biru sebesar 5,62% (5 responden).



Gambar 5.19 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.19, distribusi responden terbesar berdasarkan jenis kelamin terletak pada jenis kelamin laki-laki digolongkan dengan warna biru sebesar 52,81% (47 responden), dan jenis kelamin perempuan digolongkan dengan warna merah sebesar 47,19% (42 responden).



Gambar 5.20 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Penggunaan Website Telkomsel

Berdasarkan gambar 5.20, distribusi responden terbesar berdasarkan banyak penggunaan *website* telkomsel terletak pada 1 kali 1 bulan digolongkan dengan warna biru sebesar 48,31% (43 responden), terbesar kedua terletak pada 2 kali 1 bulan digolongkan dengan warna merah sebesar 33,71% (30 responden), terbesar ketiga terletak pada 3 kali 1 bulan digolongkan dengan warna hijau sebesar 12,36% (11 responden), dan terakhir terletak pada >3 kali 1 bulan digolongkan dengan warna ungu sebesar 7,87% (5 responden).

Berdasarkan kuesioner yang penulis sebar dan dikumpulkan kembali, berikut adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang penulis berikan.

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		SP	%	P	%	TP	%	STP	%
	Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)								
1	<i>Website</i> Telkomsel mudah dioperasikan	29	32,6	60	67,4	0	0	0	0
2	Menu <i>website</i> Telkomsel mudah ditemukan	38	42,7	51	57,3	0	0	0	0
3	Koneksi <i>website</i> Telkomsel 24 jam	42	47,2	47	52,8	0	0	0	0
4	Tampilan <i>website</i> Telkomsel sangat menarik	46	51,7	42	47,2	0	0	0	0

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		SP	%	P	%	TP	%	STP	%
	Kualitas Informasi <i>(Information Quality)</i>								
5	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel akurat	53	59,6	36	40,4	0	0	0	0
6	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel dapat dipercaya	37	41,6	52	58,4	0	0	0	0
7	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel mudah dimengerti	41	46,1	48	53,9	0	0	0	0
8	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Telkomsel tepat waktu	36	40,4	50	56,2	3	3,4	0	0
	Kualitas Interaksi <i>(Service Interaction)</i>								
9	<i>Website</i> Telkomsel memiliki reputasi yang baik	21	23,6	57	75,3	1	1,1	0	0
10	<i>Website</i> Telkomsel menjamin keamanan informasi pengguna	37	41,6	50	56,2	2	2,2	0	0
11	Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> telkomsel	48	53,9	40	44,9	1	1,1	0	0
12	<i>Website</i> Telkomsel menjamin keamanan untuk mengunduh	57	64,0	30	33,7	2	2,2	0	0
	Kepuasan Pengguna <i>(User Satisfaction)</i>								
13	Saya senang menggunakan <i>website</i> Telkomsel	87	97,8	2	2,2	0	0	0	0
14	<i>Website</i> Telkomsel menambah informasi pengetahuan	80	89,9	9	10,1	0	0	0	0
15	<i>Website</i> Telkomsel memiliki layanan yang sesuai janji	50	56,2	39	43,8	0	0	0	0

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		SP	%	P	%	TP	%	STP	%
16	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> Telkomsel kepada teman saya	31	34,8	58	65,2	0	0	0	0

5.2.2. Uji Validitas

Uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (konten) dari suatu instrumen dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variabel.

Menurut Sugiyono dalam Abbas (2013:3), indikator yang valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $\geq r$ tabel (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-

item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $< r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).
3. Adapun rumus untuk mencari r tabel adalah sebagai berikut:

$df = n - 2$

Dimana:

$df = Degree\ Of\ Freedom$

$n =$ Jumlah Responden

jadi,

$$df = n - 2$$

$$df = 89 - 2 = 87$$

Dari rumus tersebut maka didapatkan r tabel 0.175, hasil ini setelah dilihat pada tabel r statistik dengan menggunakan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Jika r hitung di atas 0.175 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung di bawah 0.175 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas *Usability* (X1)

		Correlations				
		X11	X12	X13	X14	Usability
X11	Pearson Correlation	1	,466**	,351**	,337**	,695**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,001	,000
	N	89	89	89	89	89
X12	Pearson Correlation	,466**	1	,322**	,382**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X13	Pearson Correlation	,351**	,322**	1	,766**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X14	Pearson Correlation	,337**	,382**	,766**	1	,828**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	89	89	89	89	89
Usability	Pearson Correlation	,695**	,710**	,809**	,828**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89

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

Berdasarkan tabel 5.3 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,175, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X2)

		Correlations				
		X21	X22	X23	X24	InfoQual
X21	Pearson Correlation	1	,509**	,532**	,516**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X22	Pearson Correlation	,509**	1	,501**	,344**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	89	89	89	89	89
X23	Pearson Correlation	,532**	,501**	1	,608**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X24	Pearson Correlation	,516**	,344**	,608**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	89	89	89	89	89
InfoQual	Pearson Correlation	,803**	,735**	,834**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89

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

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,175, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Service Interaction* (X3)

		Correlations				
		X31	X32	X33	X34	ServInter
X31	Pearson Correlation	1	,625**	,362**	,461**	,727**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X32	Pearson Correlation	,625**	1	,669**	,612**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X33	Pearson Correlation	,362**	,669**	1	,608**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	89	89	89	89	89
X34	Pearson Correlation	,461**	,612**	,608**	1	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	89	89	89	89	89
ServInter	Pearson Correlation	,727**	,892**	,818**	,828**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89

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

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,175, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *Service Interaction* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	User Satisfaction
Y1	Pearson Correlation	1	,452**	,172	,111	,418**
	Sig. (2-tailed)		,000	,108	,301	,000
	N	89	89	89	89	89
Y2	Pearson Correlation	,452**	1	,380**	,089	,593**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,408	,000
	N	89	89	89	89	89
Y3	Pearson Correlation	,172	,380**	1	,456**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,108	,000		,000	,000
	N	89	89	89	89	89
Y4	Pearson Correlation	,111	,089	,456**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,301	,408	,000		,000
	N	89	89	89	89	89
User Satisfaction	Pearson Correlation	,418**	,593**	,844**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
n	N	89	89	89	89	89

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

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,175, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *User Satisfaction* tersebut dinyatakan valid.

Rangkuman dari uji validitas variabel *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *user satisfaction* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Status
<i>Usability</i>	X11	0,695	0,175	Valid
	X12	0,710	0,175	Valid
	X13	0,809	0,175	Valid
	X14	0,828	0,175	Valid
<i>Information Quality</i>	X21	0,803	0,175	Valid
	X22	0,735	0,175	Valid
	X23	0,834	0,175	Valid
	X24	0,793	0,175	Valid
<i>Service Interaction</i>	X31	0,727	0,175	Valid
	X32	0,892	0,175	Valid
	X33	0,818	0,175	Valid
	X34	0,828	0,175	Valid
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,418	0,175	Valid
	Y2	0,593	0,175	Valid
	Y3	0,844	0,175	Valid
	Y4	0,738	0,175	Valid

Berdasarkan tabel 5.7 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner memiliki status Valid, karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

5.2.3. Uji Reliabilitas

Menurut Syaifullah dan Soemantri (2016:22), uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk

pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Usability (X1)	,758	4
Information Quality (X2)	,800	4
Service Interaction (X3)	,835	4
User Satisfaction (Y)	,569	4

Menurut Sekaran dalam Abbas (2013), jika reliabilitas kurang dari 0,65 adalah dapat diterima, dan di atas 0,75 adalah baik atau reliable. Rangkuman dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Usability (X1)</i>	0,758	Reliabel
<i>Information Quality (X2)</i>	0,800	Reliabel
<i>Service Interaction (X3)</i>	0,835	Reliabel
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,569	Dapat diterima

5.2.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pada metode ini, penilaian akan kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* 4.0 terdiri dari 3 variabel yaitu variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan pengguna yaitu: 4 (sangat puas), 3 (puas), 2 (tidak puas), dan 1 (sangat tidak puas).

Interpretasi hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Perhitungan Kepuasan Pengguna

Variabel	Kode Indikator	Skor Jawaban				Rata-rata	Interpretasi
		SP	P	TP	STP		
<i>Usability</i>	X11	29	60	0	0	3,32	Sangat Puas
	X12	38	51	0	0	3,42	Sangat Puas
	X13	42	47	0	0	3,47	Sangat Puas
	X14	46	42	1	0	3,32	Sangat Puas
<i>Information Quality</i>	X21	53	36	0	0	3,59	Sangat Puas
	X22	37	52	0	0	3,41	Sangat Puas
	X23	41	48	0	0	3,46	Sangat Puas
	X24	36	50	3	0	3,40	Sangat Puas
<i>Service Interaction</i>	X31	21	67	1	0	2,82	Puas
	X32	37	50	2	0	3,39	Sangat Puas
	X33	48	40	1	0	3,52	Sangat Puas
	X34	57	30	2	0	3,61	Sangat Puas
<i>User Satisfaction</i>	Y1	87	2	0	0	3,97	Sangat Puas
	Y2	80	9	0	0	3,89	Sangat Puas
	Y3	50	39	0	0	3,56	Sangat Puas
	Y4	31	58	0	0	3,34	Sangat Puas

5.2.5. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Proses perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21 dan *output* dari perhitungan regresi linier sebagai berikut:

Tabel 5.11 Output Reggresion Variable Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ServInter, InfoQual, Usability ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

b. All requested variables entered.

Tabel 5.11 menjelaskan variabel yang dimasukkan dan yang dihapus dari model. Dalam hal ini semua variabel telah dimasukkan dan metode yang dimasukkan adalah *enter*.

Tabel 5.12 Output Reggression Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,617 ^a	,381	,359	,81396

a. Predictors: (Constant), ServiceInteraction, InformationQuality, Usability

Tabel 5.12 menjelaskan nilai korelasi ganda (*R*), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*), dan ukuran kesalahan prediksi (*Std. Error of The Estimate*).

Tabel 5.13 Output Reggression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,629	3	11,543	17,423	,000 ^b
	Residual	56,315	85	,663		
	Total	90,944	88			

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

b. Predictors: (Constant), ServInter, InfoQual, Usability

Tabel 5.13 menjelaskan secara bersama-sama (uji F), sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji F, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Tabel 5.14 Output Reggression Coefficients

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,997	,953		8,393	,000
	Usability	,154	,069	,231	2,250	,027
	InfoQual	,130	,063	,207	2,064	,042
	ServInter	,208	,059	,343	3,557	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 5.14 menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji T, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Prosedur analisis regresi linier berganda adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi linier berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Diperoleh persamaan:

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

$$Y = 7,997 + 0,154 X_1 + 0,130 X_2 + 0,208 X_3$$

Dimana:

Y adalah variabel *dependent* yang diramalkan

a adalah nilai konstanta

b1, b2, b3 adalah koefisien regresi linear berganda

X1, X2, X3 adalah variabel *independent*

Keterangan dari model regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta menunjukkan sebesar 7,997 artinya jika *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction* (X3) nilainya adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan (Y) nilainya adalah 7,997.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *usability* (b1) = 0,154 artinya nilai *usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0.154 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (b2) = 0,130 artinya nilai *information quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,130 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *service interaction* (b3) = 0,208 artinya nilai *service interaction* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,208 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent*. Dari hasil tabel 5.12 *Output Regression Model Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,359. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 35% sedangkan untuk sisanya yaitu 65% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

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

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*.

H_a : Variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*.

b. Menentukan *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05

c. Menentukan F hitung dan F tabel

1. F hitung adalah 17,423 pada tabel 5.13.
2. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05, dengan persamaan sebagai berikut:

$$df1 = k - 1 \text{ atau } 3 - 1 = 2$$

$$df2 = n - k \text{ atau } 89 - 3 = 86$$

dimana :

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah kuesioner

Berdasarkan perhitungan tersebut maka didapat F tabel sebesar 3,10.

d. Pengambilan Keputusan

Jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa F hitung = 17,423 > F tabel = 3,10 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Variabel *independent* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Ha : Variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

b. Menentukan Taraf *Signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05

c. Menentukan T hitung dan T Tabel

1. T hitung masing-masing variabel *independent* dapat dilihat pada tabel 5.14.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05 dengan persamaan:

$$df = n - k - 1$$

n = jumlah kuesioner

k = jumlah variabel *independent*

jadi,

$$df = 89 - 3 - 1 = 85$$

Dari perhitungan tersebut didapat T tabel sebesar 1,988.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $-T_{hitung} > -T_{tabel}$ maka H_0 diterima, dan jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $-T_{hitung} < -T_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan prosedur pengujian diatas dapat ditentukan apakah ada pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

a. Pengujian b1 (*Usability*)

Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 2,250 > T_{tabel} = 1,988$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

b. Pengujian b2 (*Information Quality*)

Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 2,064 > T_{tabel} = 1,988$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

c. Pengujian b3 (*Service Interaction*)

Dapat diketahui bahwa $T_{hitung} = 3,557 > T_{tabel} = 1,988$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *independent*

secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*.