

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner dibuat berdasarkan model Webqual 4.0 dengan dimensi tambahan kepuasan pengguna. Kuesioner ini disusun menggunakan Google Form, terdapat 23 pernyataan yang digolongkan ke dalam dimensi kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Pada tabel 4 dapat dilihat 23 pernyataan yang digunakan untuk kuesioner.

Tabel 4 Pernyataan Kuesioner

Dimensi	Pernyataan	Item
Kegunaan (Usability) [X1]	Pengoprasian situs web Fitinline.com mudah dipelajari.	Q1
	Interaksi dengan situs web Fitinline.com jelas dan mudah dipahami.	Q2
	Situs web Fitinline.com memiliki petunjuk arahan yang jelas.	Q3
	Pengguna merasa situs web Fitinline.com mudah untuk digunakan.	Q4
	Situs web Fitinline.com mempunyai tampilan menarik.	Q5
	Desain situs web sesuai dengan jenis situs web Fitinline.com.	Q6
	Situs web Fitinline.com mengandung kompetensi/ Daya saing dengan situs web sejenis.	Q7
	Situs web Fitinline.com menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.	Q8
Kualitas Informasi (Information Quality) [X2]	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi yang akurat.	Q9
	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	Q10
	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi yang terbaru.	Q11

	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi yang relevan.	Q12
	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi yang mudah di mengerti.	Q13
	Situs web Fitinline.com menyediakan informasi dengan detail.	Q14
	Situs web Fitinline.com menampilkan informasi dengan format yang baik.	Q15
Kualitas Layanan (Service Quality) [X3]	Situs web Fitinline.com memiliki reputasi yang baik.	Q16
	Pengguna merasa aman dalam mengakses situs web Fitinline.com.	Q17
	Pengguna merasa data aman saat <i>login</i> di situs web Fitinline.com.	Q18
	Situs web Fitinline.com memberikan ruang untuk personalisasi pengguna.	Q19
	Situs web Fitinline.com memberikan ruang komunitas.	Q20
	Situs web Fitinline.com memberikan ruang berkomunikasi dengan pihak Fitinline.com.	Q21
	Pengguna merasa situs web Fitinline.com memberikan layanan yang sesuai.	Q22
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) [Y1]	Anda merasa puas terhadap situs web Fitinline.com secara keseluruhan	Q23

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara tidak langsung (*online*) melalui platform media sosial, serta melalui aplikasi perpesanan yang berlangsung selama dua minggu, mulai dari 17 Mei 2024 hingga 01 Juni 2024.

4.2 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data kuesioner menghasilkan 80 tanggapan responden yang dapat di lihat pada tabel 5.

Tabel 5 Data Hasil Koesioner

Dimensi	Item	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Q1	1	3	25	43	8
	Q2	0	3	26	43	8
	Q3	1	5	23	43	8
	Q4	0	4	20	40	16
	Q5	1	4	21	36	18
	Q6	2	1	19	44	14
	Q7	0	7	26	40	7
	Q8	2	0	17	50	11
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Q9	0	3	16	49	12
	Q10	0	3	24	43	10
	Q11	0	6	24	40	10
	Q12	0	2	29	42	7
	Q13	0	1	20	44	15
	Q14	0	4	22	41	13
	Q15	0	4	27	38	11
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Q16	0	3	19	52	6
	Q17	0	1	26	43	10
	Q18	0	2	23	44	11
	Q19	0	7	19	44	10
	Q20	1	3	19	51	6
	Q21	3	1	8	42	26
	Q22	0	1	17	49	13
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Q23	0	2	17	46	15

4.3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Dari data yang terkumpul dilakukan uji validitas untuk menilai valid atau tidaknya suatu instrumen koesioner pada penelitian ini dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi suatu instrumen kuesioner pada penelitian ini.

4.3.1 Uji Validitas

. Uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dan menghasilkan tabel *Correlation* yang di dalamnya terdapat nilai *Pearson Correlation*. Nilai *Pearson Correlation* digunakan untuk perbandingan nilai *r* tabel dan nilai *r* hitung. Suatu instrumen pada penelitian dianggap valid jika nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel.

Tabel 6 Perbandingan *r* Tabel dan *r* Hitung

Item	r Tabel Signifikansi 5% (N80)	Pearson Correlation	Keterangan
Q1	0,220	0,550	Valid
Q2	0,220	0,719	Valid
Q3	0,220	0,774	Valid
Q4	0,220	0,768	Valid
Q5	0,220	0,753	Valid
Q6	0,220	0,829	Valid
Q7	0,220	0,611	Valid
Q8	0,220	0,781	Valid
Q9	0,220	0,705	Valid
Q10	0,220	0,787	Valid
Q11	0,220	0,732	Valid
Q12	0,220	0,783	Valid
Q13	0,220	0,744	Valid
Q14	0,220	0,784	Valid
Q15	0,220	0,796	Valid
Q16	0,220	0,619	Valid

Q17	0,220	0,776	Valid
Q18	0,220	0,737	Valid
Q19	0,220	0,751	Valid
Q20	0,220	0,718	Valid
Q21	0,220	0,477	Valid
Q22	0,220	0,774	Valid
Q23	0,220	0,796	Valid

Dari tabel 4 dapat dilihat seluruh nilai r hitung setiap pertanyaan melebihi nilai r tabel. Maka, instrumen pada penelitian pada penelitian ini dianggap valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dan menghasilkan tabel *Reliability Statistics* yang di dalamnya terdapat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel (konsisten) jika nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,6. Uji dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* yang di tampilkan pada Gambar 4.1.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	23

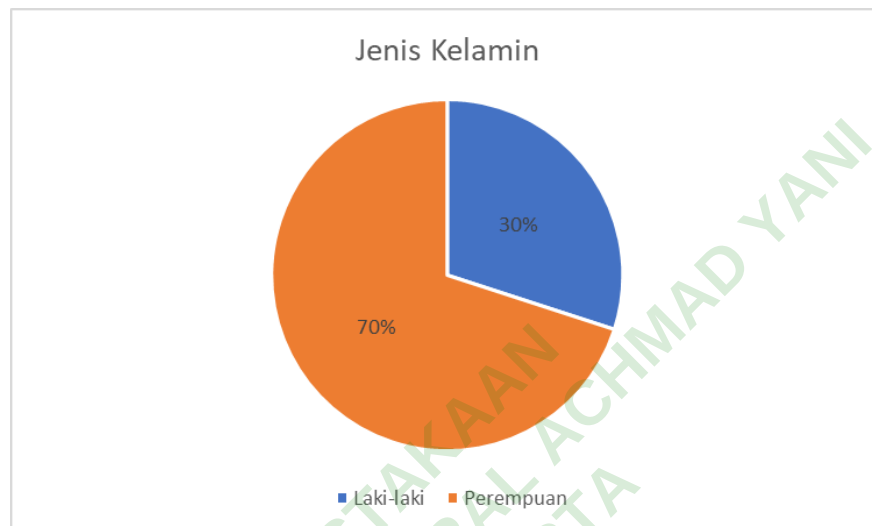
Gambar 4.1 Reliability Statistics

Dapat dilihat pada gambar 4.1, nilai *Cronbach Alpha* dari kuesioner ini adalah 0,959. Oleh karena itu, dapat di simpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini dianggap reliabel atau konsisten.

4.4 ANALISIS DEMOGRAFIS

4.4.1 Jenis Kelamin

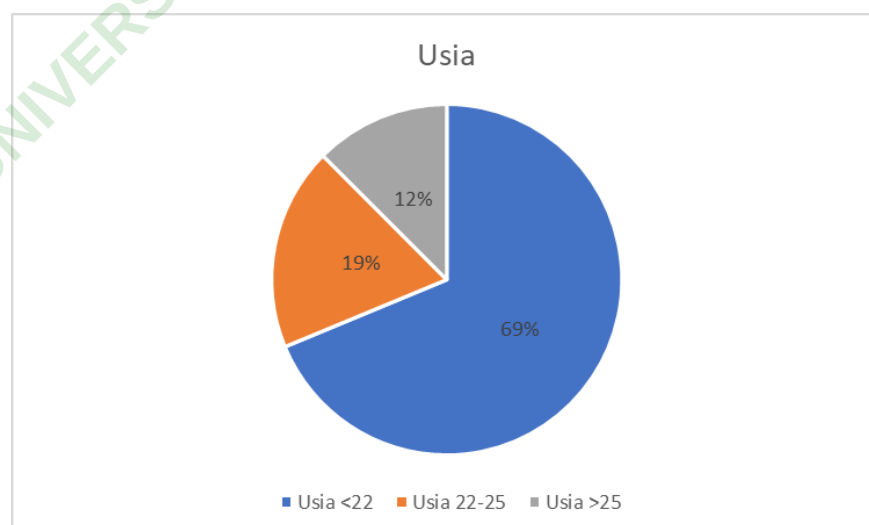
Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 56 orang (70%), sementara laki-laki berjumlah 24 orang (30%).



Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin

4.4.2 Usia

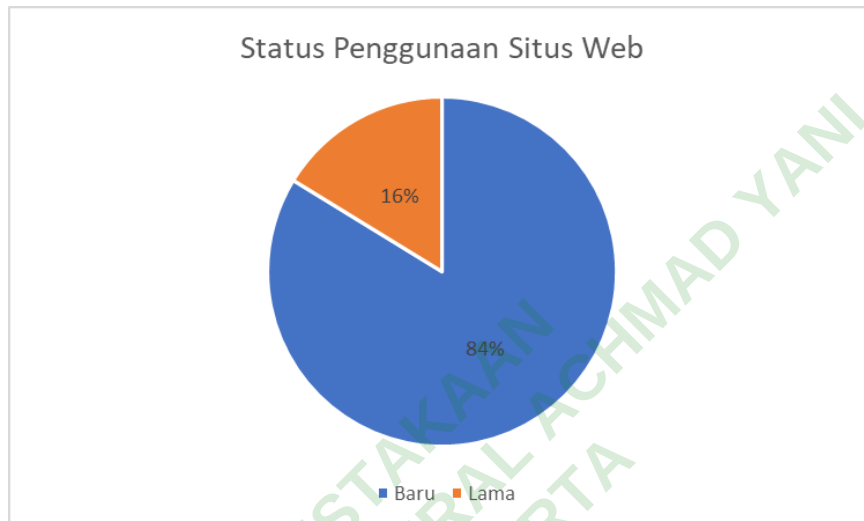
Berdasarkan usia, responden pada penelitian ini terdiri dari 55 orang (69%) yang berusia kurang dari 22 tahun, 15 orang (19%) yang berusia 22 sampai 25 tahun, dan 10 orang (12%) yang berusia lebih dari 25 tahun.



Gambar 4.3 Diagram Usia

4.4.3 Status Penggunaan Situs Web

Berdasarkan penggunaan situs web, terdapat 13 responden (16%) yang mengaku sudah pernah menggunakan situs web Fitinline.com sebelumnya. Sementara itu, terdapat 67 responden (84%) yang menggunakan situs web Fitinline.com sebelum mengisi kuesioner.



Gambar 4.4 Diagram Status Penggunaan Situs Web

4.5 RATA-RATA TIAP DIMENSI

Dari data yang telah terkumpul, kemudian dibuat rata-rata dari setiap dimensi kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Rata-rata ini selanjutnya akan di gunakan untuk uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Dapat terlihat pada tabel 7 nilai rata-rata dari X1 yang merupakan dimensi kegunaan, X2 yang merupakan dimensi kualitas informasi, X3 yang merupakan dimensi kualitas layanan, dan Y yang merupakan dimensi kepuasan pengguna.

Tabel 7 Rata-rata tiap Dimensi

No.	Dimensi				No.	Dimensi			
	X1	X2	X3	Y		X1	X2	X3	Y
1.	4.75	4.57	4.86	5.00	41.	4.13	4.14	4.29	4.00
2.	4.13	4.29	4.14	5.00	42.	3.75	3.29	3.29	4.00
3.	2.63	2.86	3.71	4.00	43.	4.00	4.00	4.00	4.00

4.	4.50	4.29	4.57	5.00	44.	3.75	3.86	3.86	3.00
5.	3.75	3.57	3.86	3.00	45.	4.00	4.00	4.00	4.00
6.	4.63	4.86	4.57	5.00	46.	3.00	3.00	3.14	3.00
7.	4.63	4.86	4.57	5.00	47.	4.00	4.00	4.14	4.00
8.	3.75	3.57	3.86	4.00	48.	4.00	3.86	4.43	5.00
9.	3.00	3.00	3.00	3.00	49.	4.38	4.29	4.00	4.00
10.	3.13	2.86	2.71	3.00	50.	3.00	3.00	3.14	3.00
11.	3.88	4.00	4.00	4.00	51.	4.13	3.86	4.14	5.00
12.	4.00	3.29	3.29	4.00	52.	4.13	3.71	4.57	5.00
13.	4.00	4.00	4.00	4.00	53.	4.00	4.00	4.00	4.00
14.	3.88	4.00	3.71	4.00	54.	4.25	4.00	4.00	4.00
15.	4.50	3.86	3.71	5.00	55.	3.88	4.29	4.14	4.00
16.	3.25	3.57	3.57	3.00	56.	4.75	4.86	4.86	5.00
17.	3.00	3.00	3.14	4.00	57.	4.13	4.43	3.57	4.00
18.	4.13	4.00	4.14	4.00	58.	3.50	3.00	3.43	3.00
19.	3.50	4.00	4.14	4.00	59.	4.00	4.00	4.14	4.00
20.	4.00	4.00	4.14	4.00	60.	3.88	3.57	3.71	4.00
21.	3.75	4.00	4.14	4.00	61.	3.50	3.14	2.57	2.00
22.	3.88	4.00	4.14	4.00	62.	2.75	3.14	2.57	3.00
23.	3.88	4.00	4.14	4.00	63.	2.63	3.00	2.86	4.00
24.	4.00	4.00	4.14	4.00	64.	3.38	3.29	4.14	4.00
25.	4.88	5.00	5.00	5.00	65.	3.38	3.14	3.86	3.00
26.	4.00	3.86	3.86	4.00	66.	2.88	2.86	3.86	3.00
27.	4.13	4.86	4.29	4.00	67.	3.88	3.86	4.14	4.00
28.	3.00	2.86	3.00	3.00	68.	3.75	4.00	3.57	4.00
29.	4.25	4.57	4.29	4.00	69.	3.88	3.86	3.71	4.00
30.	3.75	3.14	2.57	3.00	70.	3.63	3.71	4.00	4.00
31.	4.63	4.29	3.71	4.00	71.	3.75	3.43	3.86	4.00
32.	5.00	4.86	4.86	5.00	72.	3.88	3.57	3.86	4.00
33.	3.88	3.86	3.57	4.00	73.	3.75	3.71	3.71	3.00
34.	4.00	4.00	3.86	4.00	74.	3.63	3.71	3.86	5.00

35.	3.88	4.14	4.14	4.00	75.	3.88	3.86	3.86	5.00
36.	3.25	3.43	3.57	4.00	76.	3.38	3.71	3.71	4.00
37.	3.50	3.86	4.00	4.00	77.	2.25	2.57	2.29	2.00
38.	3.50	3.71	4.14	4.00	78.	2.63	2.71	3.14	3.00
39.	4.25	4.57	4.00	5.00	79.	2.38	2.29	3.14	3.00
40.	3.75	4.00	4.00	4.00	80.	1.88	3.29	3.43	3.00

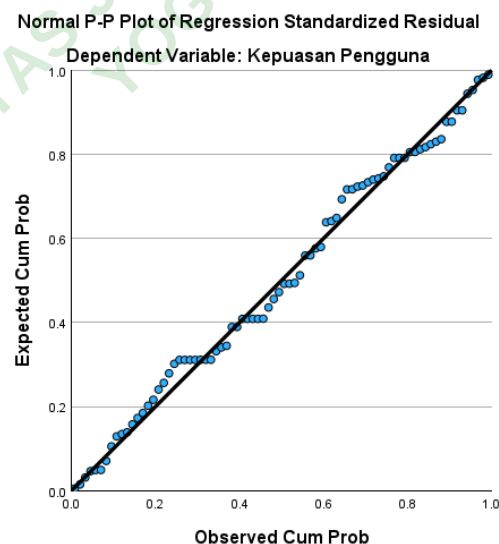
4.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji homoskedastisitas) dilakukan menggunakan data yang telah di rata-rata sebelumnya.

4.6.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* keluaran SPSS. Model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas saat titik-titik yang terdapat pada grafik mengikuti garis diagonal.

Gambar 4.5 Normal Probability Plot



Dari gambar 4.5, terlihat bahwa titik-titik pada grafik *Normal Probability Plot* mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan memeriksa nilai *Tolerance* dan nilai VIF yang terdapat dalam tabel Coefficients hasil keluaran SPSS. Model regresi dianggap memenuhi asumsi multikolinearitas jika nilai *Tolerance* melebihi dari 0,1 serta nilai VIF dibawah dari 10.

Tabel 8 Tolerance dan VIF

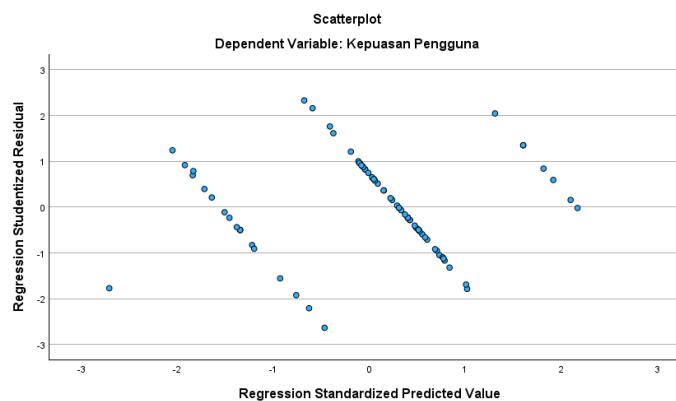
Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
Kegunaan	0.25	4.04
Kualitas Infimasi	0.19	5.33
Kualitas Layanan	0.34	2.93

Pada tabel 8 terlihat bahwa semua nilai *Tolerance* melebihi dari 0,1 serta untuk nilai VIF dibawah dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi multikolinearitas.

4.6.3 Uji Homoskedastisitas

Uji Homoskedastisitas di lakukan dengan melihat grafik *Scatterplot* keluaran SPSS. Model regresi dianggap memenuhi asumsi homoskedastisitas jika tidak terlihat pola yang jelas seperti gelombang, perubahan lebar, atau menyempitnya gambaran *Scatterplot*, serta titik data tersebar merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Gambar 4.6 Scatterplot



Pada Gambar 4.6, terlihat bahwa titik-titik pada *Scatterplot* tidak menunjukkan pola yang jelas dan tersebar di sekitar angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas.

4.7 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Setelah seluruh uji asumsi klasik terpenuhi, maka dapat di lakukan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan perangkat lunak SPSS. Analisis ini menghasilkan keluaran SPSS beserta interpretasi sebagai berikut:

4.7.1 Variables Entered/Removed

Tabel *Variables Entered/Removed* merupakan keluaran SPSS yang menampilkan detail tentang variabel-variabel yang dimasukkan atau dikeluarkan dalam proses analisis regresi.

Tabel 9 Variables Entered/Removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. All requested variables entered.

Pada tabel 9 terlihat bahwa variabel independen yang dipakai pada analisis ini yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan untuk variabel dependen adalah variabel kepuasan pengguna. Pada tabel ini, terlihat bahwa metode yang digunakan yaitu metode *Enter*, sementara kolom *Variables Removed* kosong sebab tidak ada variabel yang di hapus.

4.7.2 ANOVA

Tabel ANOVA merupakan keluaran SPSS yang menampilkan nilai signifikansi dari suatu regresi. Nilai signifikansi digunakan untuk uji F yang akan memberikan informasi tentang ada atau tidaknya pengaruh dari variabel kegunaan, variabel kualitas layanan, dan kualitas informasi secara bersama-sama kepada variabel kepuasan pengguna.

Tabel 10 ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.891	3	7.630	145.109	<.001 ^b
	Residual	3.996	76	.053		
	Total	26.888	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi

4.7.2.1 Uji F

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) yang terdapat pada ANOVA. Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah:

1. Saat nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara bersama-sama kepada variabel kepuasan Pengguna.
2. Saat nilai signifikansi berada di atas 0,05, maka variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara bersama-sama kepada variabel kepuasan pengguna.

Dari tabel ANOVA dapat dilihat nilai signifikansi dari regresi adalah kurang dari 0,001. Sehingga, berdasarkan dasar pengambilan keputusan F, dapat dinyatakan bahwa variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

4.7.3 Model Summary

Model Summary merupakan keluaran SPSS yang memberikan informasi tentang nilai sumbangan pengaruh dari variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama kepada variabel kepuasan pengguna. Sumbangan ini langsung dapat dilihat dari nilai *R Square*.

Tabel 11 Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.923 ^a	.851	.846	.2293	1.648

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari tabel 11, dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,851. Nilai *R Square* sebesar 0,851 setara dengan 85,1%. Angka ini mengindikasikan bahwa variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh kepada variabel kepuasan pengguna sebesar 85,1%. Sementara itu, sisanya 14,9% terpengaruh oleh variabel lain yang tidak ada pada persamaan regresi ini.

4.7.4 Coefficients

Coefficients merupakan keluaran SPSS yang memberikan informasi mengenai persamaan regresi dan mengenai ada atau tidaknya pengaruh variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan kualitas layanan secara sendiri-sendiri kepada variabel kepuasan pengguna.

Tabel 12 Coefficients

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.052	.186		.281	.779		
	Kegunaan	.389	.086	.404	4.537	<.001	.247	4.044
	Kualitas Informasi	.191	.102	.192	1.880	.064	.188	5.331
	Kualitas Layanan	.420	.080	.397	5.247	<.001	.341	2.934

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari tabel 12 nilai konstanta dapat dilihat sebesar 0,52, untuk nilai beta variabel kegunaan adalah 0,389, nilai beta variabel kualitas informasi adalah 0,191, dan nilai beta variabel kualitas layanan adalah 0,420. Dari nilai tersebut, di dapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,052 + 0,389 X_1 + 0,191 X_2 + 0,420 X_3 \quad (2)$$

Yang dapat diartikan:

1. Jika nilai kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah nol, maka nilai kepuasan pengguna adalah 0,052 (5,2%).
2. Peningkatan satu unit dalam variabel kegunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,389 (38,9%), dan penurunan satu unit dalam variabel kegunaan akan mengurangi kepuasan sebesar 0,389 (38,9%).
3. Peningkatan satu unit dalam variabel kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,191 (19,1%), dan penurunan satu unit dalam variabel kualitas informasi akan mengurangi kepuasan sebesar 0,191 (19,1%).
4. Peningkatan satu unit dalam variabel kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,420 (42%), dan penurunan satu unit dalam variabel kualitas layanan akan mengurangi kepuasan sebesar 0,420 (42%).