

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Sistem Informasi yang dibuat dalam penelitian ini mengacu pada beberapa karya ilmiah, yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Labib Jundillah (2019) Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi website e-learning menggunakan metode webqual dan metode Importance Performance Analysis. Metode Webqual dapat mengukur kualitas website berdasarkan pendapat dari pengguna akhir dan metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam menentukan kekurangan website e-learning dan menetapkan prioritas dalam pengembangan website e-learning. Kuesioner dibagikan kepada 95 orang mahasiswa dengan berbagai macam program studi pada Universitas Stikubank. Hasil dari perhitungan metode IPA menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa puas dengan kualitas website e-learning sebesar 86.75%. Meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi tapi berdasarkan grafik kuadran IPA masih terdapat beberapa bagian yang dapat ditingkatkan dalam website e-learning seperti petunjuk yang jelas, informasi yang akurat, dan kemudahan dalam berkomunikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Safira Nur Rahmaini (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website akademik yang dimiliki

oleh lima perguruan tinggi yaitu Universitas Nasional, Universitas Gunadarma, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, STP SAHID, dan STTI I-Tech. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode Webqual 4.0 (Barnes dan Vidgen, 2002) yang terdiri dari 3 variabel, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dan 22 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah importance-performance analysis (IPA) yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif di masing-masing perguruan tinggi. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Analisis data dilakukan dengan menggunakan webqual index, analisis kesenjangan, dan importance-performance analysis (IPA). Hasil analisis kesenjangan menunjukkan hasil negatif di semua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas website akademik di lima perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan Universitas Gunadarma memiliki nilai kesenjangan dan paling kecil. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator nomor 11, 14, dan 21 yang berhubungan dengan keakuratan dan ke-up to date-an informasi, informasi yang detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi pihak perguruan tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Deviana Putri (2018) Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas layanan website Perguruan

Tinggi Negeri di Bandar Lampung dengan menggunakan metode WebQual yang mengacu pada tiga dimensi, website usability, information quality dan interaction quality. Penelitian ini juga menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Selain itu untuk meningkatkan usability dari suatu website, maka dilakukan pengujian website performance dengan menggunakan automatic tools. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas layanan website dipengaruhi oleh konten yang ada pada website tersebut. Hasil analisis CSI pada website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung adalah merasa puas atas pelayanan website pada masing-masing Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil evaluasi Usability pada website diketahui bahwa website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung sudah cukup baik terbukti dengan nilai page load time yang kurang dari 3 seconds.

Penelitian yang dilakukan oleh Mega Silviana (2018) Penelitian ini dilakukan pada website PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang merupakan website sebagai media penyebaran informasi mengenai produk-produk semen baturaja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website dengan menggunakan metode webqual. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari webqual adalah usability, information quality, service interaction quality dan user satisfaction. Dalam proses analisis menggunakan sampel responden yaitu 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan

SPSS versi 23 dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T). Hasil penelitian uji validitas hasilnya valid sedangkan untuk uji reliabilitas hasilnya reliable. Hasil uji regresi linier berganda yaitu  $Y' = 2,406 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263 X_3$ . Untuk hasil Uji F yaitu  $F_{hitung} = 33,269 > F_{tabel} = 3,09$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan hasil Uji T untuk usability T hitung = 3,613, information quality T hitung = 3,158, service interaction quality T hitung = 3,081 > T tabel = 1,984 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Kesimpulannya bahwa usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh terhadap user satisfaction. Tinjauan pustaka terlihat seperti pada tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Keterangan
1.	Muhammad Labib Jundillah (2019)	Evaluasi <i>Website E-Learning</i> Menggunakan Metode <i>Webqual Dan Importance Performance Analysis</i>	Webqual Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian ini melakukan evaluasi website e-learning menggunakan metode webqual dan metode Importance Performance Analysis. Kuesioner dibagikan kepada 95 orang mahasiswa Universitas Stikubank. Hasil dari perhitungan metode IPA menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa puas dengan kualitas website e-learning sebesar 86.75%.
2.	Safira Nur Rahmaini (2018)	Analisis Kualitas <i>Website Akademik</i> Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Webqual 4.0 Dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas website akademik yang dimiliki oleh lima perguruan tinggi di Jakarta. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dan 22 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah importance-performance analysis (IPA). Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan Universitas Gunadarma memiliki nilai kesenjangan dan paling kecil. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang

				membutuhkan perbaikan adalah yang berhubungan dengan keakuratan dan ke-up to date-an informasi, informasi yang detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi pihak perguruan tinggi.
3.	Deviana Putri (2018)	Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung Menggunakan Metode Webqual dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Webqual Dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas layanan website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung dengan menggunakan metode WebQual. Penelitian ini juga menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil diketahui bahwa kualitas layanan website dipengaruhi oleh konten yang ada pada website.. Berdasarkan hasil evaluasi Usability pada website diketahui bahwa website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung sudah cukup baik terbukti dengan nilai page load time yang kurang dari 3 seconds.
4.	Mega Silviana (2018)	Analisis Kualitas Layanan Website PT. SEMEN BATURAJA PERSERO (TBK) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website dengan menggunakan metode webqual. Dalam proses analisis menggunakan sampel responden yaitu 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T). Kesimpulannya bahwa usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh terhadap user satisfaction.
5.	Vega Irawan (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website WWW.SMKDAKA.SCH.ID	Webqual 4.0	Penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan kualitas website menggunakan metode <i>webqual 4.0</i> di website SMK Darussalam Karangpucung, serta memberikan masukan kepada yang bersangkutan disini objek yang dimaksud adalah <a href="http://www.smkdaka.sch.id">www.smkdaka.sch.id</a>

## **2.2 Dasar Teori**

### **2.1.1 Website**

*Website* merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi baik berupa teks, gambar, animasi, suara serta gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis, yang membentuk satu rangkaian yang saling terkait satu sama lain dan dihubungkan dengan jaringan (Hikmah, et al. 2015).

### **2.1.2 Webqual**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) WebQual adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasar pengguna terakhir. Dimensi - dimensi pada WebQual terdiri dari tiga area yaitu:

1. Kualitas Kegunaan (Usability Quality) Dimensi pada kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk ditelusuri, mudah untuk digunakan, sangat menarik, mudah untuk dipelajari, selalu menampilkan hal yang menyenangkan.
2. Kualitas Informasi (Information Quality) Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi yang dipercaya, akurat, informasi terkini, informasi yang dapat dimengerti.
3. Kualitas Layanan Interaksi (Interaction Quality) Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman bertransaksi, reputasi yang baik, mudahnya komunikasi, mempunyai kepercayaan menyimpan informasi, memberi keyakinan untuk janji yang disampaikan akan ditepati.

### **2.1.3 Kuesioner**

Angket atau kuesioner merupakan salah satu instrumen pengumpulan data yang digunakan sebagai alat bantu yang digunakan oleh para peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data secara tidak langsung (peneliti tidak melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden). Angket atau kuesioner berisikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden (Guritno, et al. 2011).

### **2.1.4 SPSS**

Menurut Jonathan Sarwono (2006:1) SPSS adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini yaitu kita bisa melakukan perhitungan statistik secara cepat dari yang sederhana hingga yang rumit, yang jika dilakukan secara manual akan memerlukan waktu yang lebih lama.

### **2.1.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling adalah merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan-kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 5%.

### 2.1.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model Skala *Likert*. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2011) Skala *Likert* digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam Skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif. Untuk mengukur variabel diatas digunakan Skala *Likert* sebanyak lima tingkat sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-ragu (RR)
- d. Tidak Setuju (TS)



e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap poin jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, yaitu: untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban RR memiliki skor 3, jawaban TS memiliki skor 2, dan jawaban STS memiliki skor 1.

### 2.1.7 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Rumus yang digunakan menggunakan teknik persentase menurut Azwar (2000) yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \dots \dots \dots (2.2)$$

Keterangan :

P = Hasil persentase

F = Frekuensi hasil jawaban

N = Jumlah responden

Dalam rumus statistik terhadap perhitungan rata-rata yaitu sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \dots \dots \dots (2.3)$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = rata-rata hitung

$x_i$  = nilai sampel ke-i

$n$  = jumlah sampel

Penafsiran data terhadap hasil perhitungan jawaban pada angket menurut Krisnayani (2016), seperti terlihat pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2**Kategori Nilai Persentase

No	Persentase Batas Interval	Kategori Penilaian
1	0 – 20 %	Sangat rendah
2	21 – 40 %	Rendah
3	41 – 60 %	Sedang
4	61 – 80 %	Tinggi
5	81 – 100 %	Sangat Tinggi

Tabel 2.2 diatas adalah penafsiran yang dikemukakan oleh Krisnayani dibagi dalam 5 kategori dari sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi. Persentase adalah cara untuk mengekspresikan sebuah angka sebagai bagian dari keseluruhan. penyusunan suatu data mulai dari terkecil sampai terbesar yang membagi banyaknya data kedalam beberapa kelas.

### 2.1.8 Hipotesis

Menurut Saefuddin dkk (2009) hipotesis adalah pernyataan mengenai parameter peubah acak. Kata hipotesis berasal dari gabungan dua kata, yaitu (1) *hipo* yang berarti tersembunyi, dan (2) *theses* yang berarti pernyataan. Hipotesis menurut asal katanya berarti pernyataan mengenai sesuatu yang tersembunyi, sesuatu yang tidak diketahui kebenarannya secara pasti.

### **2.1.9 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2010) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau dependen.

#### **1. Variabel Independen atau variabel bebas**

Menurut Sugiyono (2010) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

#### **2. Variabel dependen atau variabel terikat**

Pengertian variabel dependen menurut Sugiyono (2010) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas).

### **2.1.10 Pengembangan Model**

Menurut Adimihardja dan Hikmat (2013) pengembangan model diartikan sebagai proses rekayasa desain konseptual dalam upaya peningkatan fungsi dari model yang telah ada sebelumnya, melalui penambahan komponen pembelajaran yang dianggap dapat meningkatkan kualitas pencapaian tujuan yang hendak dicapai baik tujuan proses maupun tujuan hasil. Pengembangan diarahkan untuk menyempurnakan suatu program yang telah ada atau sedang dilaksanakan menjadi program baru yang lebih baik.

### 2.1.11 Pengembangan Indikator

Menurut Mulyasa (2006) indikator merupakan penjabaran dari kompetensi dasar yang menunjukkan tanda-tanda perbuatan dan respon yang dilakukan atau ditampilkan oleh peserta didik. Indikator juga dikembangkan sesuai dengan karakteristik suatu pendidikan potensi daerah dan peserta didik dan juga dirumuskan dalam rapat kerja operasional yang dapat diukur dan diobservasi sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan alat penilaian.

### 2.1.12 Uji Validitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat dapat betul-betul mengukur apa yang hendak akan diukur.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Tes yang memiliki validitas rendah dapat menggunakan rumus korelasi produk momen pearson:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}} \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi pearson

$\sum xy$  = jumlah perkalian  $x$  dan  $y$

$\sum x^2$  = jumlah dari kuadrat nilai  $x$

$\sum y^2$  = jumlah dari kuadrat nilai  $y$

$(\sum x)^2$  = jumlah nilai  $x$  kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = jumlah nilai  $y$  kemudian dikuadratkan

$n$  = jumlah responden

### 2.1.13 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan *caraone shot* atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2018). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach*

$\text{Alpha} > 0,6$  Ghozali (2018). Rumus yang digunakan untuk menghitung *Cronbach Alpha* yaitu sebagai berikut :

$$r_x = A = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma t^2} \right) \dots \dots \dots (2.5)$$

Keterangan:

$r_x$  = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pernyataan

$\sum \sigma t^2$  = jumlah varians skor tiap item

$\sigma t^2$  = varians total

#### 2.1.14 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 2.1.15 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi berganda dengan tujuan mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b(x_1) + b(x_2) + c(x_3) \dots \dots \dots (2.6)$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

x<sub>1</sub>, x<sub>2</sub>, x<sub>3</sub> = Variabel independen

### 1.) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghazali, 2011: 97).

### 2.) Uji Parsial (uji t)

Tujuan dari uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : b_i = 0$$

$$H_A : b_i \neq 0$$

1) Pengaruh Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

$H_0$ :  $b_1 \leq 0$ , tidak terdapat pengaruh positif  $X_1$  terhadap  $Y$

$H_a$ :  $b_1 > 0$ , terdapat pengaruh positif  $X_1$  terhadap  $Y$

2) Pengaruh Kualitas Informasi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

$H_0$ :  $b_2 \leq 0$ , tidak terdapat pengaruh positif  $X_2$  terhadap  $Y$

$H_a$ :  $b_2 > 0$ , terdapat pengaruh positif  $X_2$  terhadap  $Y$

3) Pengaruh Kualitas Layanan Interaksi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

$H_0$ :  $b_3 \leq 0$ , tidak terdapat pengaruh positif  $X_3$  terhadap  $Y$

$H_a$ :  $b_3 > 0$ , terdapat pengaruh positif  $X_3$  terhadap  $Y$

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

1) Jika tingkat signifikansi  $\leq 5\%$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

2) Jika tingkat signifikansi  $\geq 5\%$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

3.) Uji Simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Prosedur Uji F ini adalah sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis nol maupun hipotesis alternatifnya :

$H_0$  :  $b_1 = b_2 = b_3 = 0$ , berarti tidak ada pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , terhadap  $Y$

$H_a$  :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ , berarti ada pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , terhadap  $Y$

2) Membuat keputusan uji F



Jika nilai F lebih besar daripada 4 maka  $H_0$  ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.