

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan, penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah hubungan antara kualitas *website* dengan kepuasan pengguna *website*. Sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah pengguna atau pengunjung (*visitor*) *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen (kualitas *website*) dan variabel dependen (kepuasan pengguna) (Sugiyono, 2009). Pendekatan kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel yang biasanya diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Creswell, 2009 dalam Sugiyono, 2009). Data yang diperoleh didapat dari survei yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, maka variabel dalam penelitian ini dibagi kedalam 2 jenis variabel, diantaranya:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) : *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : kepuasan pengguna (*user satisfaction*) = Y

Adapun indikator dan pertanyaan yang disusun dalam kuesioner penelitian ini sesuai dengan masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator dan Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Penggunaan (<i>Usability</i>) X1	1. Kemudahan untuk dioperasikan	1. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah untuk dioperasikan
	2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti	2. Interaksi antara <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu dengan pengguna jelas dan dapat dimengerti
	3. Kemudahan untuk navigasi	3. Navigasi pada <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah digunakan
	4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i>	4. Alamat <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah ditemukan
	5. Tampilan yang atraktif	5. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memiliki tampilan yang atraktif dan menarik
	6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	6. Penyusunan tata letak informasi pada <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu sudah tepat
	7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> lembaga pendidikan	7. Tampilan <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu sesuai dengan jenis <i>website</i> lembaga pendidikan
	8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	8. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu

		memberikan penambahan pengetahuan dari informasi yang disediakan
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) X2	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas	9. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang cukup jelas
	10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	10. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang dapat dipercaya
	11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	11. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang terbaru dan <i>up-to-date</i>
	12. Menyediakan informasi yang relevan	12. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang relevan
	13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	13. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
	14. Menyediakan informasi yang cukup detail	14. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan informasi yang lengkap dan detail
	15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai	15. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu menampilkan format yang sesuai dengan isi konten informasi

	16. Mempunyai reputasi yang baik	16. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memiliki reputasi yang baik
	17. Komponen <i>website</i> tidak <i>error</i> atau gangguan	17. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu tidak mengalami <i>error</i> atau gangguan saat diakses
	18. Personalisasi sesuai kebutuhan pengguna	18. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu dapat memfilter atau memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
	19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	19. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah menarik minat dan perhatian pengguna untuk mengunjungi
Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>) X3	20. Adanya suasana komunitas	20. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu menyediakan ruang bagi pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lain
	21. Kemudahan untuk memberi masukan	21. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan ruang untuk kemudahan dalam memberi masukan
	22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>	22. <i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu membuat pengguna menumbuhkan rasa percaya yang tinggi atas informasi yang diberikan

Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Y	23. Lama waktu pengunduhan (<i>download time</i>)	23. Lama waktu pengunduhan berkas atau file lainnya pada <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i>
	24. Mengunjungi ulang (<i>revisit</i>) dan merekomendasikan	24. Saya akan mengunjungi kembali <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> dan akan merekomendasikan <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> kepada orang lain
	25. Waktu Akses	25. <i>Website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> dapat diakses 24 jam
	26. Kebermanfaatan informasi	26. <i>Website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi pendukung data yang diperlukan dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data primer diperoleh dari kuesioner yang dilakukan (Sugiyono, 2016 dalam Suryani dkk, 2020). Hasil pengisian kuesioner oleh pengguna (*visitor*) *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia, baik itu mahasiswa, dosen, ataupun masyarakat umum ditetapkan menjadi data primer dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016 dalam Suryani dkk, 2020). Data

penunjang dalam penelitian ini didapat dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis untuk kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 dalam Suryani dkk, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menentukan populasinya yaitu mahasiswa, dosen, atau masyarakat umum yang pernah mengunjungi setidaknya satu kali pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono, 2016 dalam Suryani dkk, 2020). Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel diambil dalam sebuah penelitian. Bila populasinya sangat besar dan luas, tidak memungkinkan dalam penelitian untuk mengambil seluruh jumlah populasi sebagai sampel, karena terbatasnya dana, waktu, dan tenaga.

Metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016 dalam Suryani dkk, 2020), atau dapat dikatakan pengambilan sampel harus memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum.
2. Berusia minimal 17 tahun.
3. Pernah mengunjungi dan menggunakan *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia (bisnisdigital.upi.edu) setidaknya satu kali.

Adapun dalam menetapkan jumlah minimum sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997) karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui atau tidak terhingga jumlahnya (Niken Nanincova, 2019). Berikut rumus Lemeshow untuk menghitung sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{Z^2(1 - \alpha/2)P(1 - P)}{d^2}$$

n = jumlah sampel
 $Z^2(1-\alpha/2)$ = derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$).
 P = maksimal estimasi (50% = 0,5).
 d = alpha/besar toleransi kesalahan (10% = 0,1).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$n = 96,04$, dibulatkan menjadi 100 orang.

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 orang untuk dijadikan jumlah minimum sampel dalam penelitian ini.

3.3 Alur Penelitian

Alur dalam penelitian ini dibagi kedalam 3 tahapan, yaitu tahap identifikasi, tahap pengujian data, dan tahap menarik kesimpulan.

1. Tahap Identifikasi

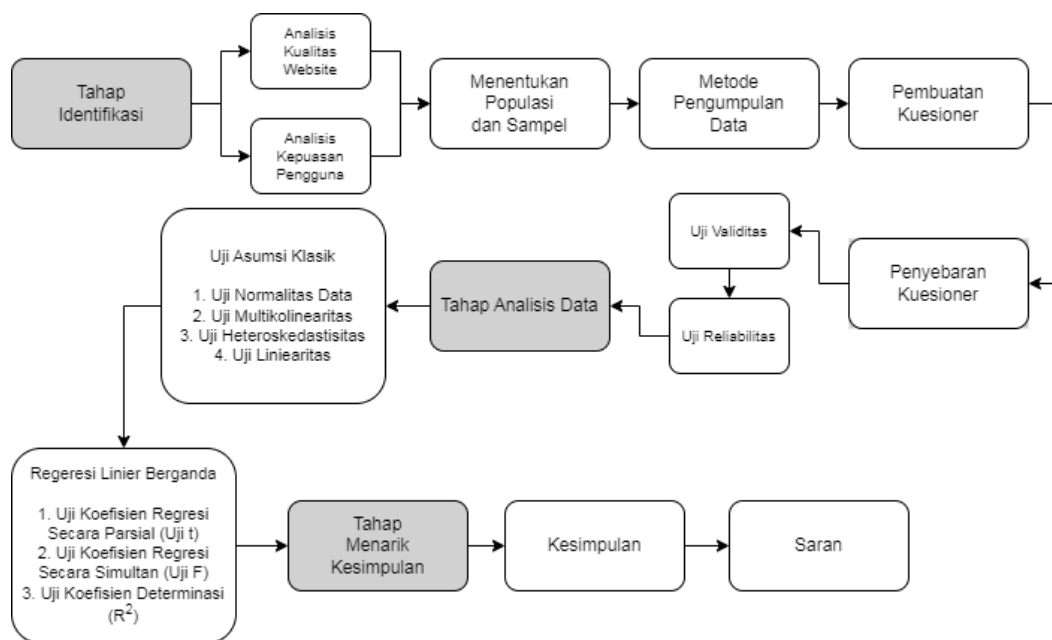
Tahap identifikasi bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai variabel kualitas *website* (X) dan kepuasan pengguna (Y) dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dari jurnal, artikel, atau buku yang sudah ada. Selain itu, untuk menentukan jumlah populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan pembuatan kuesioner.

2. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi pengujian data kuesioner yang telah disebarakan untuk mengetahui valid atau tidaknya hasil yang didapat.

3. Tahap Menarik Kesimpulan

Tahap menarik kesimpulan adalah tahap terakhir dalam penelitian ini untuk menyimpulkan keseluruhan hasil yang sudah didapat dan memberikan saran membangun untuk objek penelitian.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah proses untuk mengumpulkan informasi untuk mendukung sebuah penelitian. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini:

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket cocok digunakan untuk penelitian dengan jumlah populasi besar atau tidak diketahui jumlahnya (Idrus, 2021). Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui

Google Form. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner atau angket penelitian ini dibuat tertutup dengan menggunakan skala likert.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert

Skor Pertanyaan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Studi Pustaka

Data untuk studi pustaka didapatkan melalui data menurut teori atau buku yang bersangkutan dengan penelitian ini. Teori atau buku yang membahas mengenai kualitas *website* dan kepuasan pengguna. Selain itu, jurnal, *website*, dan artikel digunakan untuk memperkuat saat melakukan analisa data.

3.4.2 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009).

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam kuesioner yang dibuat ada pertanyaan atau pernyataan yang harus diganti/tidak digunakan dengan anggapan tidak valid. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Pearson Correlation*. Pengujian statistika mengacu pada kriteria tersebut (Manik dkk, 2017):

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi positif terhadap skor total atau dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka instrumen item pertanyaan atau pernyataan tidak berkorelasi positif terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Pada penelitian ini, terdapat jumlah sampel sebanyak 30 responden untuk menguji validitas menggunakan rumus pengujian dengan derajat kebebasan $df = n-2$, dimana n mewakili jumlah total sampel (Ghozali, 2018). Maka $df = 30-2$ memiliki nilai sebesar 28 sehingga didapatkan nilai r -tabel 0,361.

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil pada variabel kualitas *website* (X) dimensi *usability* (X1) sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Usability

Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Status
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah untuk dioperasikan	X1 0,715	0,361	Valid
Interaksi antara <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu dengan pengguna jelas dan dapat dimengerti	X2 0,760	0,361	Valid
Navigasi pada <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah digunakan	X3 0,846	0,361	Valid
Alamat <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah ditemukan	X4 0,400	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memiliki tampilan yang atraktif dan menarik	X5 0,678	0,361	Valid
Penyusunan tata letak informasi pada <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu sudah tepat	X6 0,784	0,361	Valid
Tampilan <i>website</i> bisnisdigital.upi.edu sesuai dengan jenis <i>website</i> lembaga pendidikan	X7 0,599	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan penambahan pengetahuan dari informasi yang disediakan	X8 0,592	0,361	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel *usability* menunjukkan bahwa nilai r -hitung setiap item pernyataan lebih besar dari r -tabel yang sudah

ditentukan, sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan pada variabel *usability* dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas *Website* (X) dimensi *information quality* (X2) sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas *Information Quality*

Item Pertanyaan			r- Hitung	r- Tabel	Status
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang cukup jelas	X9 0,739	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang dapat dipercaya	X10 0,677	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang terbaru dan <i>up-to-date</i>	X11 0,720	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang relevan	X12 0,636	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	X13 0,611	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	memberikan informasi yang lengkap dan detail	X14 0,757	0,361	Valid
<i>Website</i>	bisnisdigital.upi.edu	menampilkan format yang sesuai dengan isi konten informasi	X15 0,812	0,361	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel *information quality* menunjukkan bahwa nilai r-hitung setiap item pernyataan lebih besar dari r-tabel yang sudah ditentukan, sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan pada variabel *information quality* dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Hasil uji validitas pada variabel kualitas *website* (X) dimensi *service interaction quality* (X3) sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas *Service Interaction Quality*

Item Pertanyaan		r- Hitung	r- Tabel	Status
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memiliki reputasi yang baik	X16	0,581	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu tidak mengalami <i>error</i> atau gangguan saat diakses	X17	0,532	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu dapat memfilter atau memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	X18	0,513	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu mudah menarik minat dan perhatian pengguna untuk mengunjungi	X19	0,700	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu menyediakan ruang bagi pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lain	X20	0,537	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu memberikan ruang untuk kemudahan dalam memberi masukan	X21	0,757	0,361	Valid
<i>Website</i> bisnisdigital.upi.edu membuat pengguna menumbuhkan rasa percaya yang tinggi atas informasi yang diberikan	X22	0,696	0,361	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel *service interaction quality* menunjukkan bahwa nilai r-hitung setiap item pernyataan lebih besar dari r-tabel yang sudah ditentukan, sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan pada variabel *service interaction quality* dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Hasil uji validitas pada variabel kepuasan pengguna (Y) dimensi sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Item Pertanyaan		r- Hitung	r- Tabel	Ket
Lama waktu pengunduhan berkas atau file lainnya pada <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> tidak lebih dari 15 detik	Y1	0,426	0,361	Valid
Saya akan mengunjungi kembali <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> dan akan merekomendasikan <i>website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> kepada orang lain	Y2	0,806	0,361	Valid
<i>Website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> dapat diakses 24 jam	Y3	0,579	0,361	Valid
<i>Website</i> <i>bisnisdigital.upi.edu</i> memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna	Y4	0,402	0,361	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai r-hitung setiap item pernyataan lebih besar dari r-tabel yang sudah ditentukan, sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pengguna dapat digunakan untuk pengumpulan data.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas pada setiap instrumen pertanyaan atau pernyataan yang terbukti valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada pertanyaan yang sudah valid sebelumnya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrument yang dibuat pada kuesioner dapat digunakan secara berulang pada responden lain untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya (Jamalludin, 2016). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6. Berikut kriteria yang ditetapkan pada uji reliabilitas dengan nilai kritis 0,6 (Manik dkk, 2017):

1. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha* > 0,6.

2. Instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,6$.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang sudah dilakukan pada variabel *usability* (X1), *information quality* (X2), *service interaction quality* (X3), dan kepuasan pengguna (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
1	<i>Usability</i>	0,881	Reliabel
2	<i>Information Quality</i>	0,865	Reliabel
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,793	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna	0,684	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada tabel 3.7 menunjukkan nilai *cronbach alpha* pada variabel *usability* (X1) $> 0,6$, *information quality* (X2) $> 0,6$, *service interaction quality* (X3) $> 0,6$, dan kepuasan pengguna (Y) $> 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel sudah teruji dan reliabel.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan secara umum atau general (Sugiyono, 2009). Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran dalam pemecahan masalah antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan nilai skala likert yang sudah ditentukan dengan teknik perhitungan skor minimal 1 (Sangat Tidak Setuju) dan maksimal 5 (Sangat Setuju). Adapun rumus perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut (Sudjana, 2011):

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan :

Rentang : Nilai tertinggi – Nilai terendah

Banyak Kelas Interval: 5

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat dibuat skala distribusi kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8 Tabel Perhitungan Skor

Nilai perhitungan	Kriteria
1,00 – 1,80	Tidak Puas
1,80 – 2,60	Kurang Puas
2,60 – 3,40	Cukup Puas
3,40 – 4,20	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Salah satu syarat terlaksananya analisis regresi linier berganda adalah data yang didapat perlu lolos dalam uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dimaksud pada penelitian ini diantaranya uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas.

3.5.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas diharuskan berdistribusi normal, karena untuk uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Riyanto & Hatmawan, 2020). Suatu data yang membentuk distribusi normal apabila jumlah data diatas dan dibawah rata – rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga menghasilkan bentuk kurva yang normal. Adapun kurva standar, dikatakan standar apabila nilai rata-ratanya 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4,5,dst

(Jamalludin, 2016). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Normal Probability Plots* dan Uji Kolmogorov-Smirnov *software* SPSS 26. Prinsip uji normalitas pada metode tersebut adalah sebagai berikut (Riyanto & Hatmawan, 2020):

a. *Normal Probability Plots*

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Kolmogorov-Smirnov

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal

3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka dikatakan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi (Riyanto & Hatmawan, 2020).

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Riyanto & Hatmawan, 2020). Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas (Jamalludin, 2016). Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji *Spearman's Rho*, yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandardized residual*. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah (Wawoluamaya dkk, 2016):

1. Jika nilai signifikansi > dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi < dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

3.5.2.4 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang digunakan (variabel bebas dan variabel terikat) mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya menunjukkan terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dan dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah (Widarjono, 2010 dalam Duli, 2019):

1. Jika *sig. deviation from linierity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika *sig. deviation from linierity* < 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi merupakan persamaan matematika yang mendefinisikan relasi antara dua variabel (Mason & Lind, 1996 dalam Jamalludin, 2016). Analisis linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih (variabel $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ dan variabel Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y apakah bernilai positif atau negatif, dan untuk berasumsi nilai dari variabel Y apabila nilai variabel X mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Untuk persamaan regresi linier berganda pada umumnya dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \epsilon$$

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel independen

- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)
- ϵ = Variabel *random error*

3.6.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t atau yang bisa disebut juga dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial atau individual antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah untuk melakukan uji parsial (uji t) ini adalah sebagai berikut (Ishaq dkk, 2021):

1. Merumuskan hipotesis
 - H_0 : $b_i = 0$ artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
 - H_i : $b_i \neq 0$ artinya, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
2. Menetapkan nilai signifikansi
 - Nilai signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang banyak digunakan dalam analisis data)
3. Menetapkan t hitung dan t tabel
 - Menetapkan t tabel menggunakan $df = n - k$
 - df = *Degree of freedom*
 - n = Jumlah data
 - k = Jumlah variabel independen
4. Pengambilan Keputusan
 - a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Menarik Kesimpulan

3.6.3 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) yang ditentukan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya (Y) atau tidak secara bersamaan antara kedua variabel (Ghozali,

2011 dalam Jatiningrum & Marantika, 2021). Untuk menentukan nilai F tabel, tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = (n-k-1)$ dimana n adalah jumlah sampel. Adapun kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

1. Bila F hitung $>$ F tabel atau probabilitas $<$ nilai signifikan ($Sig \leq 0,05$), maka H_a (hipotesis alternatif) diterima, yang berarti secara simultan variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Bila F hitung $<$ F tabel atau probabilitas $>$ nilai signifikan ($Sig \geq 0,05$), maka H_a (hipotesis alternatif) ditolak, yang berarti secara simultan variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menilai derajat hubungan antara variabel independen kualitas *website* (X) dengan variabel dependen kepuasan pengguna (Y). Tujuan utama dari koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil atau mendekati 0 (nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y) terbatas. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Y) (Ghozali, 2018).

Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen (X) yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan 1 (satu) variabel independen (X), maka R^2 pasti akan meningkat tanpa memperhatikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y). Untuk mengatasi kelemahan tersebut, digunakan nilai *Adjusted R Square* (R^2 adj) dalam pengujian koefisien determinasi. Dengan R^2 adj maka nilai koefisien determinasi dapat naik atau turun apabila ada penambahan variabel independen (X).