

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner menggunakan penilaian berbasis skala Likert kepada para responden yaitu operator sekolah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan di SDN Cipinang Besar Utara 01. Peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 dan berfokus pada usability quality, information quality, service interaction quality sebagai variabel bebas dan user satisfaction sebagai variabel terikat.

#### 4.1. Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden di SDN Cipinang Besar Utara 01, yang terdiri dari operator sekolah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, didapatkan data lengkap mengenai profil responden yang menjadi bagian dari obyek penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.1 Klasifikasi Responden

<b>Klasifikasi Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Jenis Kelamin		
Laki-laki	55	55 %
Perempuan	45	45 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Penelitian (2024)

Tabel IV.1 menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan. Hanya ada 45 persen perempuan, dan 55 persen di antaranya adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna laki-laki lebih sering menggunakan Aplikasi Dapodik di SDN Cipinang Besar Utara 01 dibandingkan pengguna perempuan.

## 4.2. Pengujian Validitas

Menurut [15] uji validitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dengan kata lain, suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak kita ukur. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa hasil pengujian semua valid. Interpretasi untuk melihat hasil validitas adalah dengan memperhatikan nilai  $r$  hitung, yaitu  $r$  hitung  $>$   $R$  tabel maka dikatakan valid. Untuk jumlah sampel = 100 diperoleh nilai  $R$  tabel sebesar 0,165 pada taraf signifikansi 0,05. Disimpulkan bahwa data yang diperoleh memiliki nilai yang valid untuk variabel independen dan dependen.

$df = 100 - 2 = 98$ ,  $R$  tabel dengan  $df = 98$ , yaitu 0.165.

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas *Usability*

Pengukuran Kualitas	Usability			
	Usability1	Usability2	Usability3	Usability4
Korelasi <i>Pearson</i>	1	0.913	0.950	0.861
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel IV.2 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Usability* menghasilkan data yang valid karena rata-rata nilai hasil pengujian validitas menunjukkan angka di atas nilai  $df$ , yaitu di atas angka 0,165. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini bersifat valid.

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas *Information*

Pengukuran Kualitas	Information			
	Info1	Info2	Info3	Info4
Korelasi <i>Pearson</i>	1	0.352	0.337	0.326
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel IV.3 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Information* menghasilkan data yang valid karena rata-rata nilai hasil pengujian validitas menunjukkan angka di atas nilai df, yaitu di atas angka 0,165. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini bersifat valid.

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas *Service Interaction*

Pengukuran Kualitas	Service Interaction			
	Service1	Service2	Service3	Service4
Korelasi <i>Pearson</i>	1	0.747	0.592	0.400
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel IV.4 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Service Interaction* menghasilkan data yang valid karena rata-rata nilai hasil pengujian validitas menunjukkan angka di atas nilai df, yaitu di atas angka 0,165. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini bersifat valid.

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

Pengukuran Kualitas	User Satisfaction		
	User1	User2	User3
Korelasi <i>Pearson</i>	1	0.859	0.718
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel IV.5 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *User Satisfaction* menghasilkan data yang valid karena rata-rata nilai hasil pengujian validitas menunjukkan angka di atas nilai  $df$ , yaitu di atas angka 0,165. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini bersifat valid.

### 4.3. Pengujian Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah nilai-nilai dalam kuesioner tersebut reliabel atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach*.

Menurut [15], rentang Nilai *Alpha Cronbach's* antara lain:

1.  $\alpha < 0.5$  reliabilitas rendah
2.  $0.5 < \alpha < 0.7$  reliabilitas moderat
3.  $\alpha > 0.7$  maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)
4.  $\alpha > 0.8$  maka reliabilitas kuat
5.  $\alpha > 0.9$  maka reliabilitas sempurna

Semakin rendah nilai *alpha*, semakin tidak dapat diandalkan elemen tersebut.

Standar yang digunakan adalah  $\alpha > 0.7$  (*sufficient reliability*).

Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction	User Satisfaction
Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	0.978	0.718	0.869	0.921
Nilai Acuan	0.7	0.7	0.7	0.7
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

### 4.4. Perhitungan Nilai Setiap Dimensi

Disini peneliti menyajikan perhitungan rata-rata (*mean*) dari setiap dimensi yang ada kedalam bentuk persentase dengan nilai *mean* rata-rata yaitu 91.57% yang menandakan kualitas *Aplikasi DAPODIK* sangat memuaskan

Tabel IV.7 Hasil Nilai Mean Setiap Dimensi

Total	462	467	460	463	462	434	447	469	427	437	432	431	453	452	457	
Nilai Max	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	
%	92.4	93.4	92	92.6	92.4	86.8	89.4	93.8	85.4	87.4	86.4	86.2	90.6	90.4	91.4	
Aspek	92.6				90.6				86.35				90.8			
Mean	90.125															

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

#### 4.5. Perhitungan Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas mempunyai hubungan kuat dan positif dengan variabel terikat dan apakah variabel tersebut dapat diterima atau tidak. Rumus yang digunakan pada tahapan ini sama dengan rumus pada uji validitas sebelumnya.

Tabel IV.8 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson*

Pengukuran Kualitas	Usability	Information	Service Interaction
Korelasi <i>Pearson</i>	0.931	0.504	0.685
Dalam %	93.1	50.4	68.5
Sig (2-tailed)	< 0.001	< 0.001	< 0.001

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Nilai r tabel untuk signifikansi 5% dan  $n = 100$  adalah 0.195

Artinya:

Variabel *Usability* (X1) bernilai 0.931 dan karena  $0.931 > 0.195$  serta nilai sig (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *usability* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Variabel *Information* (X2) bernilai 0.504 dan karena  $0.504 > 0.195$  serta nilai sig (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Variabel *Service Interaction* (X3) bernilai 0.685 dan karena  $0.685 > 0.195$  serta nilai sig (*2-tailed*) lebih kecil dari 0.05 maka variabel *service information* mempunyai hubungan atau korelasi terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

#### 4.6. Perhitungan Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier merupakan pengukur hubungan dua variabel atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau adanya ketergantungan antara variabel yang satu dan variabel lainnya [16].

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel IV.9 *Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 <sup>a</sup>	.900	.896	.47515

a. Predictors: (Constant), MeanX4, MeanX3, MeanX2, MeanX1

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Tabel IV.9 *Model Summary* memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi yaitu pengaruh pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan informasi di atas terlihat nilai koefisien determinasi atau sebesar 0,900 atau sama dengan 90%. Artinya variabel Kegunaan (X1), Informasi (X2) dan Interaksi Layanan (X3) secara bersamaan atau bersama-sama memberikan pengaruh sebesar

90% terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Selebihnya (100% - 90% = 10%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.7. Perhitungan Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel terikat.

Tabel IV.10 Koefisien Perhitungan Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.325	.685		-.475	.636
	MeanX1	.877	.099	.363	8.822	<.001
	MeanX2	1.244	.140	.343	8.893	<.001
	MeanX3	.892	.098	.297	9.073	<.001
	MeanX4	1.047	.092	.416	11.392	<.001

a. Dependent Variable: Total

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Untuk melakukan uji t, ada dua acuan yang dapat penulis gunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pertama dengan melihat nilai signifikansi (Sig) dan kedua dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.):

1. Bila nilai Signifikansi (Sig). < Probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis diterima.
2. Bila nilai Signifikansi (Sig). > Probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel:

1. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sedemikian sehingga hipotesis diterima.
2. Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka tidak berpengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sedemikian sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel IV.10 diketahui nilai :

#### 1. Usability (X1)

Variabel *Usability* memiliki nilai *Signifikansi (Sig.)*  $<$  0.001, yang berarti lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*). Selain itu, nilai t-hitung = 8.882 lebih besar dari t-tabel = 1.988, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Potensi: Peningkatan aspek *Usability* seperti kemudahan penggunaan atau antarmuka yang lebih ramah pengguna dapat memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan *User Satisfaction*.

#### 2. Information (X2)

Variabel *Information* memiliki nilai *Signifikansi (Sig.)*  $<$  0.001, yang berarti lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *Information* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*). Selain itu, nilai t-hitung = 8.893 lebih besar dari t-tabel = 1.988, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

Potensi: Peningkatan kualitas informasi seperti keakuratan, relevansi, dan pembaruan rutin informasi di platform dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *User Satisfaction*.

#### 3. Service Interaction (X3)

Variabel *Service Interaction* memiliki nilai *Signifikansi (Sig.)*  $<$  0.001, yang berarti

lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Service Interaction memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (User Satisfaction). Selain itu, nilai  $t$ -hitung = 9.073 lebih besar dari  $t$ -tabel = 1.988, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima.

Potensi: Peningkatan pada fitur Service Interaction seperti layanan pelanggan yang responsif, fitur obrolan langsung, atau sistem tiket dukungan dapat meningkatkan User Satisfaction secara signifikan.

#### 4. User Satisfaction (X4)

Variabel User Satisfaction memiliki nilai Signifikansi (Sig.) < 0.001, yang berarti lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa User Satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil keseluruhan (Total). Selain itu, nilai  $t$ -hitung = 11.392 lebih besar dari  $t$ -tabel = 1.988, sehingga hipotesis keempat (H4) diterima.

Potensi: Pengembangan strategi untuk meningkatkan User Satisfaction secara keseluruhan dapat mendukung keberhasilan platform atau sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

#### 4.8. Perhitungan Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh timbal balik.

Tabel IV.11 *Anova* Perhitungan Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.880	4	48.220	213.585	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	21.448	95	.226		
	Total	214.328	99			

a. Dependent Variable: Total

b. Predictors: (Constant), MeanX4, MeanX3, MeanX2, MeanX1

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2024)

Nilai F tabel adalah  $(k ; n - k)$  dimana  $k$  adalah banyaknya variabel independen atau bebas ( $X$ ) dan  $n$  adalah banyaknya jumlah responden. Jadi nilai F tabel adalah nilai  $(4 ; 100 - 4)$  yaitu nilai F tabel  $(4 ; 96)$  adalah 2.46.

Tabel IV.11 *Anova* Perhitungan Uji F memberikan informasi tentang ada tidaknya pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ . Ada dua cara yang bisa penulis gunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F. Pertama adalah membandingkan nilai signifikansi (Sig.) atau nilai probabilitas hasil output *Anova*. Kedua adalah membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel.

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.) dari Output *Anova*:

1. Bila nilai Sig.  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima maka artinya variabel  $X$  berpengaruh terhadap variabel  $Y$ .

2. Bila nilai Sig.  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan Perbandingan Nilai F Hitung dengan F Tabel:

1. Bila nilai F hitung  $> F$  tabel, maka hipotesis diterima maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

2. Bila nilai F hitung  $< F$  tabel, maka hipotesis ditolak maka artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel IV.11 diketahui nilai Sig. adalah sebesar  $< 0,001$ . Karena nilai Sig.  $0,001 < 0,05$ , maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

Menurut tabel IV.11 didapatkan nilai F hitung adalah sebesar 213.585. Karena nilai F hitung  $213.585 > F$  tabel 2,46, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *usability*, *information* dan *service interaction* (X) secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

#### **4.9. Potensi Hasil**

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Webqual* dengan bantuan perhitungan menggunakan SPSS didapatkan beberapa potensi hasil antara lain:

Semua variabel (*Usability*, *Information*, *Service Interaction*, dan *User Satisfaction*)

memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil keseluruhan (Total). Oleh karena itu:

- Fokus utama dapat diarahkan pada peningkatan Usability untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.
- Information perlu dikelola dengan pembaruan rutin dan peningkatan relevansi.
- Service Interaction dapat diperkuat dengan layanan pelanggan yang lebih interaktif.
- Strategi yang konsisten untuk meningkatkan User Satisfaction akan menghasilkan dampak positif secara keseluruhan.

