

## BAB V

### PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, yaitu mengenai uji analisis data dan uji hipotesis. Data yang disajikan di bab IV merupakan data yang diambil oleh peneliti digunakan sebagai data penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan teknologi informasi di Universitas Islam Indonesia (khususnya UNISYS).

Data demografi, menggambarkan bahwa responden laki-laki berperan banyak dalam mengambil kuesioner ini tercatat dari 100 responden 58% yang paling banyak mengisi kuesioner. Jika dilihat dari sisi pekerjaan mahasiswa paling banyak mengisi kuesioner tercatat dari 100 responden ada 47% mahasiswa. Responden yang berkontribusi dalam penelitian ini tahu dan pernah menggunakan layanan teknologi informasi di Universitas Islam Indonesia (khususnya UNISYS). Namun, patut disayangkan banyak responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh data netral. Sehingga proses penelitian ini masih jauh dari sempurna. Dalam proses analisis ini, dibagi menjadi 4 tahapan uji model terhadap hipotesis yang diajukan.

#### 5.1 Kepuasan Terhadap Layanan UNISYS

Kepuasan terhadap layanan UNISYS ini dibentuk dari 5 dimensi *servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masing-masing dimensi tersebut membentuk sebuah kualitas layanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pengujian terhadap pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 3,206 dengan sig. t sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *tangibles* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*)

- 2) Pengujian terhadap pengaruh *reliability* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,398 dengan sig. t sebesar 0,018 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

- 3) Pengujian terhadap pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,193 dengan sig. t sebesar 0,031 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

- 4) Pengujian terhadap pengaruh *assurance* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,786 dengan sig. t sebesar 0,006 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

- 5) Pengujian terhadap pengaruh *empathy* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 1,735 dengan sig. t sebesar 0,086 ( $p > 0,05$ ), sehingga keputusannya menolak hipotesis. Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan *empathy* terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

Pada pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan layanan (*service satisfaction*). Hasil pengujiannya diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,635 yang berarti kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen

terhadap variabel dependen adalah sebesar 63,5%, sedangkan sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

## 5.2 Kepuasan Terhadap WEB UNISYS

Kepuasan terhadap web UNISYS ini dibentuk oleh dimensi *webqual*, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *website design quality*. Adapun dimensi-dimensi tersebut membentuk kepuasan terhadap web UNISYS dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pengujian terhadap pengaruh *usability quality* terhadap kepuasan web unisys (*web satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,067 dengan sig. t sebesar 0,041 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *usability quality* terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

- 2) Pengujian terhadap pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,476 dengan sig. t sebesar 0,015 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *Information Quality* terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

- 3) Pengujian terhadap pengaruh *website design quality* terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

Nilai t hitung sebesar 2,853 dengan sig. t sebesar 0,005 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh yang signifikan *website design quality* terhadap kepuasan web unisys (*web satisfaction*).

Kemudian, dilakukan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *website design quality*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan web Unisys (*web satisfaction*). Hasil pengujiannya diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ )

sebesar 0,496 yang berarti kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 49,6%, sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

### **5.3 Kepuasan Layanan (*Service Satisfaction*) dan Kepuasan Web (*Web Satisfaction*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Pada tahapan ini peneliti melakukan uji pengaruh variabel kepuasan terhadap layanan (*service satisfaction*) terhadap variabel kepuasan pengguna. Uji ini digunakan untuk melengkapi dari model 5.1. hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai t hitung sebesar 5,792 dengan sig. t sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis. Berarti ada pengaruh *service satisfaction* terhadap kepuasan pengguna.

Nilai t hitung sebesar 5,201 dengan sig. t sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima hipotesis.

Dalam hal ini dilakukan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel *service satisfaction* dan variabel *web satisfaction* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil pengujiannya diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,704 yang berarti kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 70,4%, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.