

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sekarang dilakukan. Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukakn oleh Arya Rifqi Pratama“Pengaruh Kualitas *Website* (*WeQual* 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyebab minimnya penggunaan repository di kalangan mahasiswa Universitas Airlangga yang merasa belum puas terhadap repository Universitas Airlangga sehingga menyebabkan berpindahnya minat mahasiswa ke penyedia jurnal online lain daripada repository UNAIR. Pada penelitian ini, jumlah populasi yang pernah memanfaatkan website repository menggunakan asumsi jumlah download. Diketahui pada halaman statistik website repository Universitas Airlangga, jumlah download pada repository sebanyak 1,392,640 download sepanjang tahun (diakses pada 7 Juni 2018). Selanjutnya untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dimana Kriteria responden yang dituju adalah semua orang dari kalangan civitas akademika maupun non-civitas akademika yang pernah mendownload karya ilmiah minimal 3 kali. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapaa teknik pengumpulan data antara lain : Metode angket, wawancara, observasi dan

studi literature. Dari hasil akhir diketahui bahwa kualitas website berpengaruh secara signifikan dimana diperoleh data semua variable bebas memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Penelitian yang kedua adalah penelitian dari Khairunnisa, Sri Wasiyanti (2018) “ Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0”. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas *website* Pemerintah Kota Depok yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Pengambilan sampelnya adalah pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) kota Depok karena dianggap dapat mewakili keseluruhan pegawai yang ada di kantor Pemerintahan Kota Depok. Penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi *information quality* dan *interaction quality* yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, sedangkan dimensi *usability* dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

Penelitian yang ke tiga yaitu penelitian yang dilakukan Syaifur Rahmatullah, Dini Silvi Purnia, Rizky Triasmoro (2019) “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode WeQual 4.0”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas *website North Jakarta Intercultural School* (NJIS) Metode yang digunakan yaitu metode WebQual 4.0, terdiri dari dimensi

(keuangan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan). Metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah pengembangan instrumen dan populasi & sample. Populasi disini yang dimaksud yaitu orang tua siswa, siswa, guru dan pegawai *North Jakarta Intercultural School*. Penulis mendistribusikan kuesioner ke sample yang ada didalam populasi. Jumlah populasi adalah 337 orang dan penulis mengambil 100 orang sebagai sampel. Angka ini didapatkan dari hasil perhitungan dengan rumus *Slovin*. Hasil penelitian yang ditemukan adalah bahwa kualitas informasi yang diberikan website sekolah North Jakarta Intercultural School sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai sig.t variable kualitas informasi $0,000 < 0,05$.

Penelitian ke empat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Agnes Manik, Irma Salamah, Eka Susanti (2017) “Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna pada *website* Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0 yaitu : *Usability, Information, Service Interaction*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah perkembangan *website* yang lebih baik, didapat bahwa kualitas layanan interaksi

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Politeknik Negeri Sriwijaya.

Yang kelima usulan yang diusulkan oleh peneliti Putri Dwi Utami (2020) “Pengaruh Kualitas Website SIPON KEDUTEN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website SIPON KEDUTEN dengan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality*, kemudian akan diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang disebarakan secara langsung kepada pengguna.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Webqual

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Diana 2012).

Webqual telah mengalami beberapa kali iterasi, yaitu (Barnes & Vidgen, 2002) :

1. Webqual 1.0

Webqual 1.0 merupakan versi pertama dari Webqual yang dikembangkan pada domain UK Business School dengan mengikuti standar dari QFD (Barnes & Vidgen, 2002). Hasil pengembangan Webqual 1.0 menghasilkan lima dimensi yaitu *ease of use*, *experience*, *information*, *communication*, dan *integration*. Webqual 1.0 memiliki kekurangan yaitu terlalu berfokus pada aspek *information quality*.

2. Webqual 2.0

Webqual 2.0 dilakukan perbaikan dengan menambahkan aspek *interaction quality* yang diadaptasi dari SERVQUAL. Karena Webqual 2.0 terlalu fokus untuk melakukan perbaikan dari Webqual 1.0 maka kekurangan Webqual 2.0 adalah pada aspek *interaction quality* sehingga kurang memperhatikan aspek lainnya yaitu *information quality*.

3. Webqual 3.0

Dalam pengembangan Webqual 3.0 ditemukan bahwa kualitas website dapat dikelompokkan ke dalam tiga area yaitu *site quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Seperti terlihat pada gambar 2.1.

Table 1: Quality dimensions in WebQual 3.0

<i>Quality dimension</i>	<i>Indicative content</i>
Web information quality	Accurate, timely, reliable information
Web interaction quality	Good reputation; safe to transact; personal data security; will deliver as promised
Site design quality	Easy to navigate; attractive appearance; projects a sense of competency

Gambar .2.1 Dimension in Webqual 3.0 (Barnes & Vidgen, 2001)

Pada gambar 1. Menunjukkan bahwa dimensi Webqual 3.0 terdapat 3 dimensi yaitu *web information quality*, *webinteraction quality* dan *site design quality*.

4. Webqual 4.0

Dari analisis pada Webqual 3.0 dapat di identifikasikan menjadi tiga dimensi, yaitu :*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Dari Webqual 3.0, dimensi *usability* menggantikan dimensi *site quality*, hal ini dikarenakan *usability* lebih menekankan pada sudut pandang pengguna.

Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

1. *Usability*

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudian penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Barnes dan Vidgen 2002 di dalam Vidiantoro 2012).

Menurut Tullis dan Albert (2008) Tiga komponen umum *usability* (Ichsani 2012)

- a. Adanya keterlibatan seorang pengguna
- b. Pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan
- c. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal.

2. *Information Quality*

Kualitas informasi dari penelitian system informasi (Information Quality) adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan ketrkaitannya (Barnes dan Vidgen : 2002 didalam Vidiantoro 2012).

3. *Service Interaction*

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi

dan komunikasi dengan pemilik site (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012).

2.2.2 Website SIPON KEDUTEN

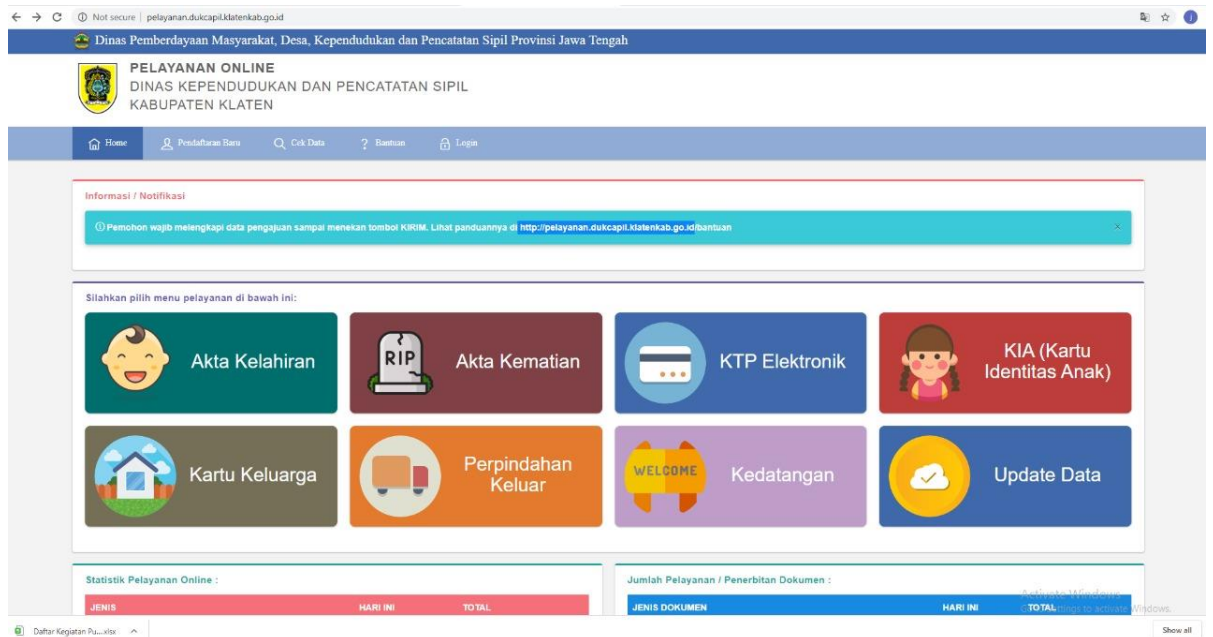
SIPON KEDUTEN (Sistem Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten) adalah aplikasi resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Sipon Keduten berfungsi sebagai media pengajuan layanan Administrasi Kependudukan (Admindak) secara online. SIPON KEDUTEN dirilis pada 27 Juli 2020 dan saat ini sudah didownload kurang lebih 10.000 orang. (SIPON KEDUTEN, 28 Januari 2021)

Di masa pandemi akibat adanya Covid-19 ini pemerintah menyiapkan upaya untuk memberikan pelayanan *e-Government* pada bidang pencatatan sipil dengan menghadirkan layanan aplikasi SIPON KEDUTEN. SIPON KEDUTEN berfungsi sebagai media pengajuan layanan Administrasi Kependudukan secara online yang menyediakan fitur pengajuan Akta Kelahiran, Pengajuan Akta Kematian, Pengajuan Kartu Keluarga, Pengajuan KTP Elektronik, Pengajuan Kartu Identitas Anak, Pengajuan Perpindahan Keluar, Pengajuan Kedatangan dan Pengajuan Update Data/Online NIK. Aplikasi ini disiapkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kepuasan bagi masyarakat serta mengantisipasi masyarakat untuk tidak perlu mengantri dan menghindari kerumunan terkait layanan publik agar terhindar dari paparan Covid-19. (klatenkab.go.id, 21 Februari 2021)

Caranya cukup mudah, Masyarakat hanya perlu mengakses laman website <http://pelayanan.dukcapil.klatenkab.go.id> memilih menu login dan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat email. Setelah itu pemohon akan mendapat balasan kata kunci melalui email untuk bisa mengakses layanan kependudukan yang dikehendaki.(klatenkab.go.id, 21 Februari 2021)

Beberapa fitur di Sipon Keduten, diantaranya :

1. Pengajuan Akta Kelahiran
2. Pengajuan Akta Kematian
3. Pengajuan Kartu Keluarga
4. Pengajuan KTP Elektronik
5. Pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak)
6. Pengajuan Perpindahan Keluar
7. Pengajuan Kedatangan
8. Pengajuan Update Data / Online



Gambar 0.1Halaman Utama website SIPON KEDUTEN

2.2.3 Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah responpemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang di dapatkan.Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.2.4 Software SPSS

SPSS menurut Jonathan Sarwono (2006:1) bahwa SPSS (Statistical Product and Service Solution) adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer.

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimana pun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (cases) dan kolom (variables).

SPSS termasuk salah satu program aplikasi yang memiliki kemampuan didalam menganalisis statistik yang memiliki keakuratan yang cukup tinggi. Kemudian juga sistem manajemen data dalam lingkungan grafis yang memakai menu-menu deskriptif serta kotak dialog yang sederhana. Selain itu, pengoperasiannya mudah dilakukan. Selain itu SPSS bisa untuk membaca beraneka macam jenis data maupun memasukkan data secara langsung pada SPSS data editor. Hasil-hasil analisis nantinya akan muncul dalam SPSS Output Navigator. Data editor merupakan jendela di dalam pengolahan data.

2.2.5 Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi menurut Sugiyono (2013:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2011:81) "Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada."

Pengertian Teknik pengambilan Sampel menurut Margono(2004) adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Untuk ilmu-ilmu sosial diijinkan menggunakan persen kesalahan sebesar 10%, maksudnya hanya ada 10% kesalahan itu terjadi sehingga diyakini bahwa kebenaran dari hasil penelitian sebesar 90%. Pada penelitian ini perhitungan untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel sebesar 10%. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi dalam penelitian lebih dari 10.000, ini diketahui berdasarkan jumlah download pada aplikasi SIPON KEDUTEN serta karena alasan keterbatasan waktu dalam kegiatan penelitian sehingga 10% dianggap cukup untuk mewakili data penelitian dan dapat digunakan sebagai sampel yang valid.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir atau diinginkan, e = 10%

2.2.6 Skala Likert

Dalam pengukuran yang dilakukan adalah menggunakan skala Likert. Menurut Kriyantono skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2010:1993).

Skala pengukuran ini digunakan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah selanjutnya (Saifudin Azwar, 2012 : 37). Prinsip pokok skala likert adalah menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam mengukur baik tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan.

2.2.7 Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2012:61) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu

yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas / Independen

Menurut Sugiyono (2011:61) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

b. variabel Terikat / Dependen

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:61).

Berdasarkan model konseptual, variabel dalam penelitian ini adalah :

Kualitas kegunaan (X1), Kualitas informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y).

2.2.8 Pengembangan Indikator

Pengembangan indikator adalah menentukan indikator yang sesuai dengan variabel dan sesuai dengan acuan pada penelitian terdahulu yang sudah ditentukan. Indikator variabel kegunaan (X1) adalah kualitas yang terkait dengan situs, misal tampilannya, kemudahan penggunaannya. Indikator variabel kualitas informasi (X2) adalah kualitas dari isi website SIPON KEDUTEN, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, ketepatan informasi. Indikator variabel kualitas interaksi (X3) adalah kualitas interaksi layanan yang dialami pengguna saat menggunakan website yang diwujudkan oleh kepercayaan

dan empati, misalnya memudahkan komunikasi dengan layanan pengguna (Barnes dan Vidgen, 2003). Indikator kepuasan pengguna (Y) adalah pendapat atau persepsi pengguna tentang faktor spesifik dari aplikasi komputer misalnya persepsi pengguna tentang keberhasilan system dan kepuasan mereka menurut Doll and Torkzadeh; dalam (Zviran, 2005).

VARIABLE	NOMINAL DEFINITION	OPERATIONALIZE DEFINITION
Usability	Qualities associated with site design and usability; for example, appearance, ease of use and navigation and the image conveyed to the user (www.WEBQUAL.co.uk)	<ul style="list-style-type: none"> • The degree of easy to learn • The degree of easy to operate • Has an attractive appearance • Appropriate to the type of site • Conveys a sense of competency • Create a positive experience
Information quality	The quality of the content of the site: the suitability of the information for the user's purposes, e.g. accuracy, format and relevancy (www.WEBQUAL.co.uk)	<ul style="list-style-type: none"> • Provides accurate information • Provides believable information • Provides timely information • Provides relevant information • Provides easy to understand information • Provides information at the right level of detail • Presents the information in an appropriate format
Service interaction quality	The quality of the service interaction experienced by users as they delve deeper into the site, embodied by trust and empathy.(www.WEBQUAL.co.uk)	<ul style="list-style-type: none"> • Has a good reputation • Secure the personal information • Creates a sense of personalization • Conveys a sense of community • Makes it easy to communicate with the management or customer service
User satisfaction	The opinion/ perception of the user about a specific factors from computer application (Doll and Torkzadeh; from wikipedia website)	The perception of user about: <ul style="list-style-type: none"> • The successful of the system • Their satisfaction (Doll and Torkzadeh; from Zviran, 2005)

Gambar 0.2 Indikator Webqual 4.0

2.2.9 Kuesioner

Angket (Kuesioner) menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

2.2.10 Hipotesis

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007:137), Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris.

Selain itu, Hipotesis menurut Saefudin dkk (2009) adalah pernyataan mengenai parameter berubah acak. Kata hipotesis berasal dari gabungan dua kata, yaitu hipo yang berarti tersembunyi dan tesis yang berarti pernyataan. Sehingga hipotesis menurut asal katanya berarti pernyataan mengenai sesuatu yang tersembunyi, sesuatu yang tidak diketahui kebenarannya secara pasti.

Hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas kegunaan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas Interaksi memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna.

2.2.11 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177), Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

Uji Validitas dilakukan dengan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n(\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor item instrumen

$\sum Y$ = jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat stotal skor jawaban

$\sum XY$ = jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Angaka yang diperoleh harus dibandingkan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2017:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (Signifikan).

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Validitas Product Moment

A. Membandingkan nilai R hitung dengan nilai R tabel

1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item kuesioner atau angket dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka item kuesioner atau angket dinyatakan tidak valid.

B. Membandingkan Nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05

1. Jika nilai sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson Correaltion bernilai positif maka item kuesioner atau angket tersebut valid.
2. Jika nilai sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson Correaltion bernilai negative maka item kuesioner atau angket tersebut tidak valid
3. Jika nilai sig. (2-tailed) $>$ 0,05 dan maka item kuesioner atau angket tersebut tidak valid.

2.2.12 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas yang dicari

k = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

s_t^2 = varians total

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Reliabilitas Alph Cronbach's

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angkey dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2.2.13 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

2.2.14 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Efek dari multikolinieritas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat

kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

2.2.15 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan variabel residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model linear berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terkait yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak dapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016)