

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi langsung kepada reponden. Untuk kegiatan pre-test ini, Sebanyak 15 butir pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada para pengguna *Twitter* dan yang pernah menggunakan *Twitter Mobile* Sebanyak 277 responden untuk memberikan respon kedalam kuesioner dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori dimana Laki – Laki dan Perempuan yang berjumlah laki-laki 135 dan perempuan 142. Analisis lebih lengkapnya tercantum pada **tabel 5.1** dibawah ini.

Tabel 5.1 Tabel Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	135	48.73646 %
Perempuan	142	51.26354 %
Jumlah	277	100

Dari data umur yang didapat, usia 21 -35 tahun lebih banyak yang menggunakan *Twitter Mobile* dan diikuti usia dibawah 20 tahun, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **tabel 5.2**

Tabel 5.2 Tabel Frekuensi Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Dibawah 20	76	27.43682%
21 – 35	196	70.75812%
36 – 40	3	1.083032%
41 – 45	1	0.361011%
45 – 50	1	0.361011%
Di atas 50	0	0
Jumlah	277	100

Proposisi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner pekerjaan dibagi menjadi 13 kategori. Tingkat tertinggi responden adalah Mahasiswa. Secara lengkap dapat dilihat pada **Tabel 5.3** berikut:

Tabel 5.3 Tabel Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	15	5.415162%
Mahasiswa	176	63.53791%
Wirausaha	22	7.942238%
PNS	3	1.083032%
Tidak Bekerja	13	4.693141%
Swasta	35	12.63538%
Dosen	1	0.361011%
Honorar	5	1.805054%
Polri	1	0.361011%
Security Bank	1	0.361011%
TNI AD	3	1.083032%
Bos batubara	1	0.361011%
Motong karet	1	0.361011%
Jumlah	277	100

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Menurut (Saidani & Arifin, 2012), Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus dihilangkan

atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner, apakah *item* pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan korelasi *bivariate pearson* jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen atau *item* pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen atau *item* pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Pada tabel dibawah, bisa dilihat nilai r hitung, nilai tersebut adalah nilai validitas butir, selengkapnya bisa dilihat pada **tabel 5.4**

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas

No.	Atribut/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	TAN1	0,473	0,117	Valid
2.	REA1	0,542	0,117	Valid
3.	REA2	0,421	0,117	Valid
4.	RES1	0,642	0,117	Valid
5.	RES2	0,614	0,117	Valid
6.	ASS1	0,594	0,117	Valid
7.	ASS2	0,597	0,117	Valid
8.	EMP1	0,680	0,117	Valid
9.	EMP2	0,558	0,117	Valid
10.	SEC1	0,564	0,117	Valid
11.	SEC2	0,652	0,117	Valid
12.	SEC3	0,711	0,117	Valid
13.	STF1	0,476	0,117	Valid
14.	STF2	0,339	0,117	Valid
15.	STF3	0,418	0,117	Valid

Untuk menilai apakah nilai-nilai diatas valid atau tidak, bandingkan dengan r tabel pada $DF = N-2$ dan probabilitas 0,05. Nilai $DF = 277 - 2 = 275$. r tabel pada $DF 277$ probabilitas 0,05 adalah 0.1179 Dari Tabel 5.4 dapat disimpulkan

bahwa semua instrumen variabel adalah valid, karena terbukti bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikan 5%. Artinya semua instrumen variabel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi kriteria.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sarmanu, 2017), Uji Reliabilitas adalah uji kekonsistenan instrumen untuk mengukur data. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan ukuran yang konsisten. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan *alpha cronbach*.

Menurut Arikunto dalam buku (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014), Nilai kritik dari reliabilitas ini dapat dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan r Tabel. Jika nilai koefisien lebih besar dari nilai r Tabel maka suatu instrumen adalah reliabel.

Pada tabel dibawah, bisa dilihat nilai *Alpha*, nilai tersebut adalah nilai Reliabilitas butir, dinyatakan reliabel apabila nilai $alpha > r$ tabel dan sebaliknya apabila nilai $alpha < r$ tabel dinyatakan tidak reliabel, contoh untuk variabel Kualitas Layanan nilai $alpha = 0,850 > r$ tabel 0,117, maka untuk variabel tersebut dinyatakan reliabel dan cara tersebut berlaku untuk semua variabel. Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
1.	Kualitas Layanan	0,850	0,117	Reliabel
2.	Keamanan	0,788	0,117	Reliabel
3.	Kepuasan	0,597	0,117	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena nilai *alpha cronhbach's* lebih besar daripada nilai r tabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sutopo & Slamet, 2017), Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Cara untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan rasio *skewness* dan rasio *kurtosis*. Rasio *skewness* adalah nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara nilai -2 hingga +2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Selengkapnya tercantum pada **tabel 5.6**

Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas

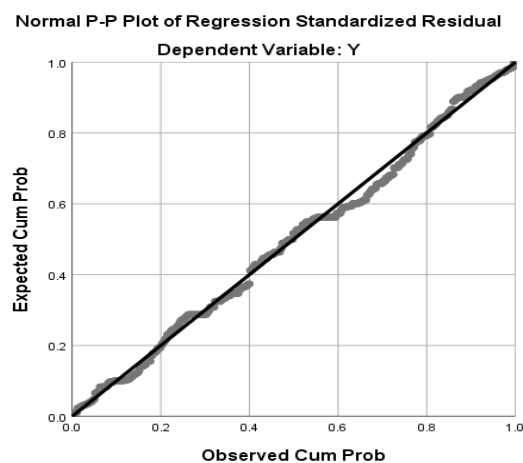
Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	277	.176	.146	-.043	.292
Valid N (listwise)	277				

Hasil uji normalitas dari tabel diatas yang sudah dilakukan uji outlier, terdapat nilai statistic dan standart error dari skewness dan kurtosis yang akan

dihitung nilai rasionya dengan cara nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Berikut nilai rasio:

1. Rasio skewness adalah $0,176 / 0,146 = 1,205$
2. Rasio kurtosis adalah $-0,043 / 0,292 = -0,147$

Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara nilai -2 hingga +2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Jadi dapat disimpulkan kedua nilai rasio tersebut adalah normal.



Gambar 5.1 P-Plot

Pada gambar P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Primyastanto, 2015), Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam persamaan regresi linear berganda mempunyai korelasi yang erat satu sama lainnya. Pendeteksian problem multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation*

Factor (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka tidak ada gejala multikolinearitas (Gani & Amalia, 2015). Hasil uji multikolinearitas tercantum pada **tabel 5.7**

Tabel 5.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.837	.607		7.970	.000		
	Kualitas Layanan	.150	.025	.404	5.981	.000	.490	2.043
	Keamanan	.212	.054	.265	3.913	.000	.490	2.043

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Pianda, 2018), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varians yang homogen. Metode yang digunakan adalah uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut

residual lebih dari 5% atau 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terjadi ketidaksamaan varians pada variabel yang satu dengan variabel lainnya. Selengkapnya tercantum pada **tabel 5.8**

Tabel 5.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.801	.355		7.892	.000
	Kualitas Layanan	-.038	.015	-.215	-2.606	.010
	Keamanan	-.035	.032	-.092	-1.107	.269

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dari hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Semua nilai signifikan dari 2 variabel lebih dari 0,05 sehingga tidak ada ketimpangan varians dari residual dari pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data yang ada bebas dari heteroskedastisitas.

5.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara periode t dengan periode sebelumnya ($t - 1$). Yang paling sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga seharusnya tidak ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data time series (time series) dan tidak perlu dilakukan pada data cross section seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel secara bersamaan dilakukan pada

waktu yang sama. Sebuah uji statistik yang sering digunakan adalah uji Durbin-Watson (Dhiraj, 2015)

Tabel 5.9 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,662 ^a	,387	,382	1.40875	1,772
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Menurut temuan SPSS, nilai Durbin-Watson pada **5.9** menunjukkan 1,772. Jika angka ini dikategorikan sesuai dengan kriteria yang ada pada Kriteria Test Durbin Watson, angka tersebut adalah antara 1,65 dan 2,35 maka dapat disimpulkan karena tidak ada gejala Autokorelasi dalam data yang didapat pada table diatas. Ini juga berarti bahwa hal kesalahan residual dari pengamatan variabel yang sama pada waktu yang berbeda tidak berkorelasi.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

5.4.1 Uji T

Menurut (Hantono, 2018), Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji T berdasarkan nilai signifikansi, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5.4.2 Uji F

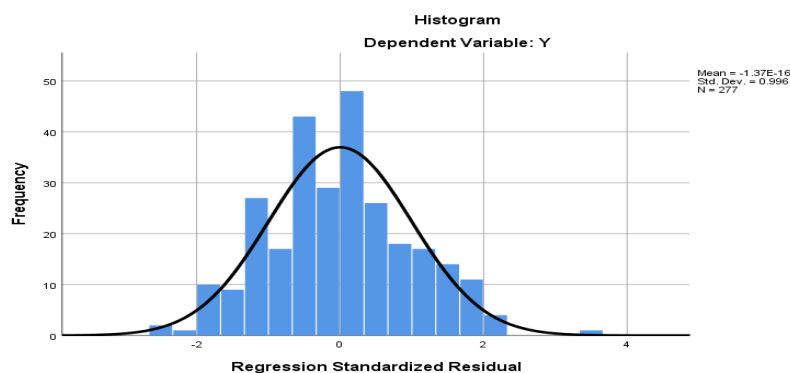
Menurut (Hantono, 2018), Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai signifikansi, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5.4.3 Kurva Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Berikut adalah temuan dari SPSS dari t-test pada **gambar 5.2**



Gambar 5.2 Gambar t-Test

Pola histogram tampak mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa data yang tampak outlier, data berdistribusi normal jika kurva normal yang ada

digrafik mengikuti bentuk bel (lonceng). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

5.4.4 Pengujian Hipotesis H1 dan H2 dengan Hasil Uji t

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Persamaan untuk analisis regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n.$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan terhadap Twitter *Mobile*)

a = Konstanta

b₁, b₂, = Koefisien garis regresi

X_n dan X₁, X₂, = Variabel independen (Kualitas layanan, kepuasan pengguna)

Hipotesis yang didapat sebelumnya:

Hipotesis 1

Ho : Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Ha : Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Hipotesis 2

Ho : Hedonis tidak berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Ha : Hedonis berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Hipotesis 3

Ho : Kualitas Layanan dan Keamanan tidak berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Ha : Kualitas Layanan dan Keamanan berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan pengguna.

Tabel 5.10 Tabel Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.837	.607		7.970	.000
	Kualitas Layanan	.150	.025	.404	5.981	.000
	Keamanan	.212	.054	.265	3.913	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y = (4,837) + 0,150 X1 + 0,212 X2$$

Tabel output diatas menunjukkan bagian Unstandardized Coefficients ini ditampilkan juga Standard Error dari masing-masing variabel. Nilai pada kolom Beta, ditampilkan Z-score. Pada kolom berikutnya ditampilkan nilai t dan signifikan dari masing-masing variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-Test) dan nilai signifikan koefisien regresi yang didapatkan.

Konstanta = 4,837 nilai konstanta positif, yang berarti jika Kualitas Layanan, Keamanan nilainya adalah 0, maka nilai Kepuasan adalah 4.837

Kualitas Layanan (X1) = 0,150 merupakan nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap variabel Kepuasan (Y), artinya jika Kualitas layanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,150 koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Kualitas Layanan

(X1) dan Kepuasan (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Kualitas layanan (X1) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan (Y).

Keamanan (X2) = 0,212 merupakan nilai koefisien regresi variabel keamanan (X2) terhadap variabel Kepuasan (Y), artinya jika Keamanan mengalami kenaikan maka Kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,212 koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Keamanan (X2) dan Kepuasan (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Keamanan (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan (Y).

5.4.5 Pengujian H1

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

5.4.6 Pengujian H2

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

5.4.7 Pengujian H3 dengan Hasil Uji F

F-Test atau Analysis of Variance (ANOVA) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model yang memberikan kontribusi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak secara bersamaan. Berikut adalah temuan dari SPSS untuk F-Test pada **tabel 5.11**

Tabel 5.11 Tabel Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.692	2	171.346	86.338	.000 ^b
	Residual	543.777	274	1.985		
	Total	886.469	276			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan						

Dalam tabel Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama *Sum Of Square* dan kedua *Mean Square* karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut, lihat nilai Sig. (Signifikansi). Pada tabel Anova nilai sig. tertera sebesar 0,000 maka dengan mudah dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan dan Keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan. Hal ini dengan mengikuti taraf sig. 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas (signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

Pengujian H3, berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y. Dari temuan diatas

dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Ha1 dan Ha2 diterima. Maka faktor Kualitas Layanan dan Keamanan secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna Twitter *Mobile*

5.4.8 Koefisien Determinasi, R^2

Menurut (Hantono, 2018), Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terikat. tabel dibawah ini akan menjelaskan temuan dari SPSS secara lebih rinci pada **tabel**

5.12

Tabel 5.12 Tabel R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.382	1.40875
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Model Summary , disini bisa diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel model summary nilai pada kolom R adalah 0,622 artinya pengaruh variabel Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan adalah 62,2%, Namun nilai tersebut

bisa dikatakan "terkontaminasi" oleh berbagai nilai pengganggu yang mungkin menyebabkan kesalahan pengukuran, untuk itu SPSS memberikan alternatif nilai R Square sebagai perbandingan akurasi pengaruhnya. Terlihat bahwa nilai R Square sebesar 0,387 yang artinya 38,7%. Nilai ini lebih kecil dari nilai R akibat adanya penyesuaian namun demikian sebagai catatan nilai tersebut tidak serta merta lebih kecil dari R namun juga kadang lebih besar. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai Adjusted R Square yaitu nilai R Square yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat. Terlihat bahwa nilai Adjusted R Square-nya sebesar 0,382 atau 38,2% pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kolom selanjutnya pada tabel Model Summary memperlihatkan tingkat keakuratan model regresi dapat dilihat pada kolom Standard Error of The Estimate, disitu tertera angka 1.40875. hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi Kepuasan sebesar 1.40875.

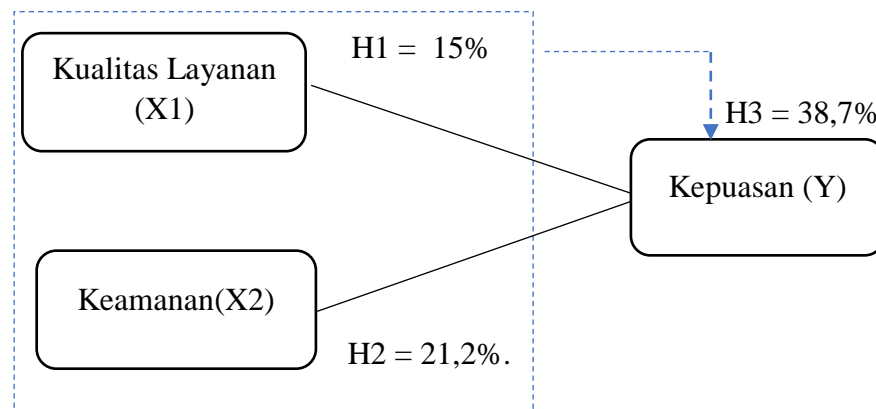
Jadi dapat disimpulkan berdasarkan output diatas diketahui nilai R square sebesar 0,387 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 38,7%. Dalam penelitian ini, Kepuasan pengguna Twitter *Mobile* dijelaskan sebesar 38,7% oleh Kualitas Layanan dan Keamanan, sedangkan 62,3% nya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model. Nilai Adjusted R square lebih cocok untuk mengetahui bagaimana variabel independen menjelaskan variabel dependen, jika penelitian menggunakan lebih dari 2 variabel independen (Sawhani, 2015).

5.5 PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dengan nilai sebesar 15%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Keamanan diterima yang berarti terdapat pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan dengan nilai sebesar 21.2%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 dan X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan secara simultan terhadap Kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 diterima. Maka faktor Kualitas Layanan dan Keamanan secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna Twitter *Mobile* dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 38,7%, untuk hasil lebih jelasnya bisa dilihat pada **gambar 5.3**



Gambar 5.3 Nilai Hipotesis

Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Uji	Uji	Hasil	Di Terima /Tidak di terima
H1	Kualitas Layanan	Kepuasan	15%	Di Terima
H2	Keamanan	Kepuasan	21.2%	Di Terima
H3	Kualitas layanan dan Keamanan	Kepuasan	38.7%	DI Terima

Jadi dapat di lihat hasil dari Uji Hipotesis di atas bahwa H1 (Kualitas Layanan) Terhadap Kepuasan dengan hasil nilai 15% , H2 (Keamanan) Terhadap Kepuasan dengan hasil nilai 21,2% dan H3 (Kualitas Layanan dan Keamanan) dengan hasil nilai 38,7%. Jadi dari semua Uji Hipotesis di terima