

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner melalui *Google Forms* kepada 100 orang responden masyarakat Jambi yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel dari berbagai macam jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, dilakukan rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penilaian kuesioner yang telah dibangun.

1.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah Perempuan yaitu 51 orang atau 51% dibanding Laki-Laki yaitu 49 orang atau 49%.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	49
	Perempuan	51	51
	Total	100	100

1.1.2. Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa umur atau usia dibawah 20 tahun sebagai pengisi terbanyak yaitu 75 orang atau 75%, 20 – 35 tahun sebanyak 17 orang atau 17%, 36 – 40 tahun sebanyak 3 orang atau 3%, 41-45 tahun sebanyak 4 orang atau 4% dan >45 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.

Tabel 5.2 Usia Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Umur	Dibawah 20 Tahun	75	75
	20-35 tahun	17	17
	36-40 tahun	3	3
	41-45 tahun	4	4
	>45 tahun	1	1
	Total	100	100

1.1.3. Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Pekerjaan Pelajar sebagai pengisi terbanyak yaitu 51 orang atau 51%, Mahasiswa/i 33 orang atau 33%, Karyawan 7 orang atau 7%, IRT 4 orang atau 4%, PNS 3 orang atau 3% dan wirausaha 2 orang atau 2%.

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Pekerjaan	Pelajar	51	51
	Mahasiswa/i	33	33
	Karyawan	7	7
	IRT	4	4
	PNS	3	3
	Wirausaha	2	2
	Total	100	100

1.2. PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS

1.2.1. Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Person Corellation*, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r . Dalam penelitian ini jumlah responden 100 dengan nilai $DF = N-2$, dimana $N =$ jumlah sampel 100 maka dikurangi 2 menjadi 98 dan taraf sinifikansi

5% atau 0.05 nilai r tabel adalah 0.196. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r table dapat dilihat dari table 5.4 dibawah ini:

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (r)

df=(N-2)	Tingkat Signifikan untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,25	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikan untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka $df = 100 - 2$, maka $df = 98$. Nilai r tabel dari $df = 98$ adalah 0,1966.

Tabel 5.5 Uji Validitas *Efficiency* (X1)

		Correlations				
		EF1	EF2	EF3	EF4	Efficiency
EF1	Pearson Correlation	1	,755**	,665**	,384**	,859**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EF2	Pearson Correlation	,755**	1	,753**	,477**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EF3	Pearson Correlation	,665**	,753**	1	,457**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EF4	Pearson Correlation	,384**	,477**	,457**	1	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Efficiency	Pearson Correlation	,859**	,908**	,869**	,676**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Efficiency* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut:

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)			
EF1	0,859	0,1966	Valid
EF2	0,908	0,1966	Valid
EF3	0,869	0,1966	Valid
EF4	0,676	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item EF1, EF2, EF3 dan EF4 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas *Fullfilment* (X2)

		FF1	FF2	FF3	Fullfilment
FF1	Pearson Correlation	1	,632**	,391**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
FF2	Pearson Correlation	,632**	1	,558**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
FF3	Pearson Correlation	,391**	,558**	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Fullfilment	Pearson Correlation	,836**	,881**	,764**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Fullfilment* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut:

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Fullfilment* (X2)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Fullfilment</i> (X2)			
FF1	0,836	0,1966	Valid
FF2	0,881	0,1966	Valid
FF3	0,764	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item FF1, FF2 dan FF3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fullfilment* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Uji Validitas System Availability (X3)

Correlations

		SA1	SA2	System Availability
SA1	Pearson Correlation	1	,671**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
SA2	Pearson Correlation	,671**	1	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
System Availability	Pearson Correlation	,908**	,920**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *System Availability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut:

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas System Availability (X3)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>System Availability</i> (X3)			
SA1	0,908	0,1966	Valid
SA2	0,920	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item SA1 dan SA2 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Privacy* (X4)

		PR1	PR2	PR3	Privacy
PR1	Pearson Correlation	1	,766**	,488**	,881**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
PR2	Pearson Correlation	,766**	1	,491**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
PR3	Pearson Correlation	,488**	,491**	1	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Privacy	Pearson Correlation	,881**	,877**	,789**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut:

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Privacy* (X4)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Privacy</i> (X4)			
PR1	0,881	0,1966	Valid
PR2	0,877	0,1966	Valid
PR3	0,789	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item PR1, PR2 dan PR3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Correlations

		RV1	Responsiveness
RV1	Pearson Correlation	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut:

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X5) RV1	1,000	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RV1 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas *Compensation* (X6)

Correlations

		CP1	Compensatio n
CP1	Pearson Correlation	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Compensation	Pearson Correlation	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Compensation* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut:

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Compensation* (X6)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Compensation</i> (X6) CP1	1,000	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item CP1 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X6) dinyatakan valid.

Tabel 5.17 Uji Validitas *Contact* (X7)

Correlations

		CN1	Contact
CN1	Pearson Correlation	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Contact	Pearson Correlation	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *Contact* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut:

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Contact* (X7)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Contact</i> (X7)			
CN1	1,000	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item CN1 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* (X7) dinyatakan valid.

Tabel 5.19 Uji Validitas *Customer Satisfaction* (Y)

		Correlations				User Satisfaction
		US1	US2	US3	US4	
US1	Pearson Correlation	1	,723**	,622**	,345**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
US2	Pearson Correlation	,723**	1	,748**	,328**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
US3	Pearson Correlation	,622**	,748**	1	,349**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
US4	Pearson Correlation	,345**	,328**	,349**	1	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
User Satisfaction	Pearson Correlation	,841**	,883**	,857**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel *User Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut:

Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Validitas Uji *User Satisfaction* (Y)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>User Satisfaction</i> (Y)			
US1	0,841	0,1966	Valid
US2	0,883	0,1966	Valid
US3	0,857	0,1966	Valid
US4	0,617	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item US1, US2, US3, dan US4 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

1.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan ketepatan. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach's Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi nilai minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah nilai minimal $> 0,60$ maka item pernyataan tidak reliabel. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS:

Tabel 5.21 Uji Reliabilitas *E-Core Service Quality Summary* dan *Statistics*

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	12

Pada tabel *Case Processing Summary* diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 100 data yang valid untuk diuji. Lalu pada tabel *Reliability Statistic* didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.921 dengan jumlah 12 pernyataan dari 4 variabel (*Efficiency, Fullfilment, System Availability dan Privacy*) di elemen *E-Core Service Quality*. Karena nilai *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yang sudah ditetapkan ($0.921 > 0.60$) maka seluruh item pernyataan pada elemen *E-Core Service Quality* adalah reliable.

Tabel 5.22 Uji Reliabilitas *E-Recovery Service Quality Summary* dan *Statistics*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,616	3

Pada tabel *Case Processing Summary* diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 100 data yang valid untuk diuji. Lalu pada tabel *Reliability Statistic* didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.616 dengan jumlah 3 pernyataan dari 3 variabel (*Responsiveness, Compensation dan Contact* di elemen *E-Recovery Service Quality*). Karena nilai *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yang sudah ditetapkan ($0.616 > 0.60$) maka seluruh item pernyataan pada elemen *E-Recovery Service Quality* adalah reliable.

Tabel 5.23 Uji Reliabilitas *User Satisfaction Summary* dan *Statistics*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	4

Pada tabel *Case Processing Summary* diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 100 data yang valid untuk diuji. Lalu pada tabel *Reliability Statistic* didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.816 dengan jumlah 4 pernyataan dari 1 variabel yaitu *User Satisfaction*. Karena nilai *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari

nilai *Cronbach's Alpha* yang sudah ditetapkan ($0.816 > 0.60$) maka seluruh item pernyataan pada variabel *User Satisfaction* adalah reliable.

1.2.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistic yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas, dan linearitas.

1.2.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal. Uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku.

Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score dan diasumsikan normal. Jadi sebenarnya uji Kolmogorov Smirnov adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal, jika signifikansi di atas 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku berarti data yang kita uji normal.

Tabel 5.24 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

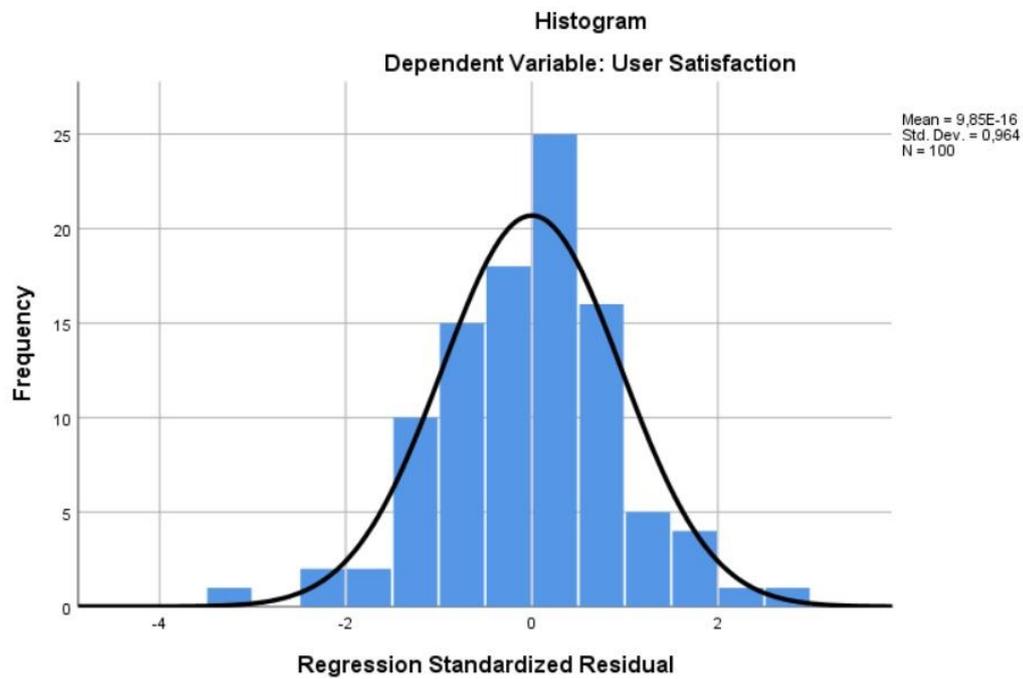
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,99773905
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,047
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel 5.24 diatas dapat disimpulkan bahwa uji Normalitas Kolmogorov Smirnov nilai signifikansinya adalah 0,200 > dari 0,05 yang sudah ditetapkan berarti data penelitian tersebut berdistribusi normal.

Uji Normalitas pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik histogram, apabila tampilan grafik histogram distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distibusi normal.



Gambar 5.1 Uji Normalitas dengan grafik Histogram

Grafik diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti di atas berdistribusi normal.

1.2.3.2. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada table dibawah ini:

Tabel 5.25 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,807	2,198		2,642	,010		
	Efficiency	,508	,102	,606	4,964	,000	,384	2,604
	Fulfillment	,098	,147	,083	,666	,507	,364	2,747
	System Availability	,040	,177	,025	,224	,823	,477	2,098
	Privacy	,061	,133	,056	,459	,647	,387	2,583
	Responsiveness	,543	,380	,128	1,428	,157	,717	1,395
	Compensation	-,621	,372	-,154	-1,669	,098	,674	1,484
	Contact	,123	,354	,029	,347	,729	,810	1,235

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	(Variant Inflation factor) VIF	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>			
<i>Efficiency</i> (X1)	0,384 > 0,1	2,604 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Fullfilment</i> (X2)	0,364 > 0,1	2,747 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>System Availability</i> (X3)	0,477 > 0,1	2,098 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Privacy</i> (X4)	0,387 > 0,1	2,583 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>E-Recovery Service Quality</i>			
<i>Responsiveness</i> (X5)	0,717 > 0,1	1,395 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Compensation</i> (X6)	0,674 > 0,1	1,484 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

<i>Contact</i> (X7)	0,810 > 0,1	1,235 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
------------------------	-------------	---------------	------------------------------------

Pada table 5.26 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya semua data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

1.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5.27 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,985	1,338		1,484	,141
	Efficiency	-,034	,062	-,087	-,551	,583
	Fullfilment	-,170	,089	-,309	-1,907	,060
	System Availability	,063	,107	,084	,590	,557
	Privacy	,020	,081	,040	,252	,802
	Responsiveness	-,094	,231	-,047	-,406	,686
	Compensation	,103	,227	,054	,455	,650
	Contact	,282	,216	,142	1,306	,195

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>		
<i>Efficiency</i> (X1)	0.583 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Fullfilment</i> (X2)	0.060 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>System Availability</i> (X3)	0.557 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Privacy</i> (X4)	0.802 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>E-Recovery Service Quality</i>		
<i>Responsiveness</i> (X5)	0.686 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Compensation</i> (X6)	0.650 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

<i>Contact</i> (X7)	0.195 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
------------------------	--------------	-----------------------------------

Berdasarkan tabel 5.28 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen > 0,05 maka dapat disimpulkan semua data bebas dari Heteroskedastisitas.

1.2.3.4. Uji Linearitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikan pada linearity > 0,05 maka hubungan antara dua variabel dinyatakan ada hubungan linear. Sedangkan signifikan pada linearity < 0,05 maka tidak ada hubungan linear. Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linera secara signifikan atau tidak.

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.29 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Efficiency* (X1)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Efficiency	Between Groups	(Combined)	413,769	13	31,828	8,129	,000
		Linearity	333,069	1	333,069	85,062	,000
		Deviation from Linearity	80,700	12	6,725	1,717	,077
	Within Groups		336,741	86	3,916		
	Total		750,510	99			

Pada tabel 5.29 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,077. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Efficiency* dinyatakan linear.

Tabel 5.30 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Fullfilment* (X2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Fullfilment	Between Groups	(Combined)	279,311	11	25,392	4,742	,000
		Linearity	214,332	1	214,332	40,028	,000
		Deviation from Linearity	64,979	10	6,498	1,214	,294
	Within Groups		471,199	88	5,355		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.30 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,294. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Fullfilment* dinyatakan linear.

Tabel 5.31 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *System Availability* (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * System Availability	Between Groups	(Combined)	154,521	7	22,074	3,408	,003
		Linearity	132,837	1	132,837	20,505	,000
		Deviation from Linearity	21,684	6	3,614	,558	,763
	Within Groups		595,989	92	6,478		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.31 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,763. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *System Availability* dinyatakan linear.

Tabel 5.32 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Privacy* (X4)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Privacy	Between Groups	(Combined)	209,771	10	20,977	3,453	,001
		Linearity	192,939	1	192,939	31,756	,000
		Deviation from Linearity	16,832	9	1,870	,308	,971
	Within Groups		540,739	89	6,076		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.32 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,971. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Privacy* dinyatakan linear.

Tabel 5.33 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Responsiveness* (X5)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Responsiveness	Between Groups	(Combined)	8,375	2	4,188	,547	,580
		Linearity	,235	1	,235	,031	,861
		Deviation from Linearity	8,141	1	8,141	1,064	,305
	Within Groups		742,135	97	7,651		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.33 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,305 Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Responsiveness* dinyatakan linear.

Tabel 5.34 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Compensation* (X6)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
User Satisfaction * Compensation	Between Groups	(Combined)	18,044	2	9,022	1,195	,307
		Linearity	1,608	1	1,608	,213	,646
		Deviation from Linearity	16,436	1	16,436	2,177	,143
	Within Groups		732,466	97	7,551		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.34 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,143 Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Compensation* dinyatakan linear.

Tabel 5.35 Uji Linearitas *User Satisfaction* (Y) ke *Contact* (X7)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
User Satisfaction * Contact	Between Groups	(Combined)	14,824	2	7,412	,977	,380
		Linearity	14,420	1	14,420	1,901	,171
		Deviation from Linearity	,404	1	,404	,053	,818
	Within Groups		735,686	97	7,584		
Total			750,510	99			

Pada tabel 5.35 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,818 Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *User Satisfaction* dengan variabel bukti terukur *Contact* dinyatakan linear.

Tabel 5.36 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan nilai sig.	Keterangan
Y * X1	0,077 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X2	0,294 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X3	0,763 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X4	0,971 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X5	0,305 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X6	0,143 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X7	0,818 > 0,05	Linear secara signifikan

Berdasarkan tabel 5.36 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independent > 0,05 maka dapat disimpulkan semua data independent (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) berhubungan linear dengan data dependent (Y).

1.2.4. Analisis Linier Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap satu variabel dependen *User Satisfaction* model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

Dimana:

Y = Variabel dependen *User Satisfaction*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = variable independen (*Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.37 dibawah ini:

Tabel 5.37 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5,807	2,198
	Efficiency	,508	,102
	Fullfilment	,098	,147
	System Availability	,040	,177
	Privacy	,061	,133
	Responsiveness	,543	,380
	Compensation	-,621	,372
	Contact	,123	,354

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Pada tabel 5.37 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,807 + 0,508 (X1) + 0,098 (X2) + 0,040 (X3) + 0,061 (X4) + 0,543 (X5) + -0,621 (X6) + 0,123 (X7)$$

Keterangan:

1. Nilai constant adalah = 5,807 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* (nilai X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 adalah 0) maka kepuasan pengguna MyTelkomsel sebesar 5,807 satuan.
2. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Efficiency* sebesar 0,508 yang berarti jika variabel *Efficiency* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar

0,508 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.

3. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Fullfilment* sebesar 0,098 yang berarti jika variabel *Fullfilment* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar 0,098 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika nilai koefisien beta pada variabel *System Availability* sebesar 0,040 yang berarti jika variabel *System Availability* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar 0,040 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Privacy* sebesar 0,061 yang berarti jika variabel *Privacy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar 0,061 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.
6. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,543 yang berarti jika variabel *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar 0,543 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.

7. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Compensation* sebesar -0,621 yang berarti jika variabel *Compensation* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami penurunan sebesar -0,621 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.
8. Jika nilai koefisien beta pada variabel *Contact* sebesar 0,123 yang berarti jika variabel *Contact* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel akan mengalami peningkatan sebesar 0,123 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya bernilai tetap atau nol.

1.2.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R^2).

Tabel 5.38 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,688 ^a	,474	,433	2,072

a. Predictors: (Constant), Contact, System Availability, Responsiveness, Compensation, Efficiency, Privacy, Fullfilment

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.42 adalah sebagai berikut:

- Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terikat dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,688 atau 68,8%, disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R^2) jika nilai R dikuadratkan.
- Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah sebesar 0,474 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 47,4% dan sisanya sebesar 42,6% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati 1.

1.2.4.2. Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat

signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

$F \text{ tabel} = (K ; n - K)$ Ket : K = Jumlah Variabel Independen

$F \text{ tabel} = (7 ; 100-7 = 93)$ n = Jumlah Responden

$F \text{ tabel} = 2,11$

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.39 berikut:

Tabel 5.39 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355,405	7	50,772	11,822	,000 ^b
	Residual	395,105	92	4,295		
	Total	750,510	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Contact, System Availability, Responsiveness, Compensation, Efficiency, Privacy, Fullfilment

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung sebesar $11,822 > 2,11$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan elemen *E-Core Service Quality* beserta variabelnya (*Efficiency, Fullfilment, System Availability dan Privacy*) dan elemen *E-Recovery Service Quality* beserta variabelnya (*Responsiveness, Compensation dan Contact*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *User satisfaction* (Kepuasan Pnegguna).

1.2.4.3. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 (*Efficiency, Fullflment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna atau *User satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t table, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

T tabel = $(\alpha/2 ; n - K - 1)$ Ket : K = Jumlah Variabel Independen

T tabel = $(0,025 ; 92)$ n = Jumlah Responden

T tabel = 1,989 $\alpha = 0.05$

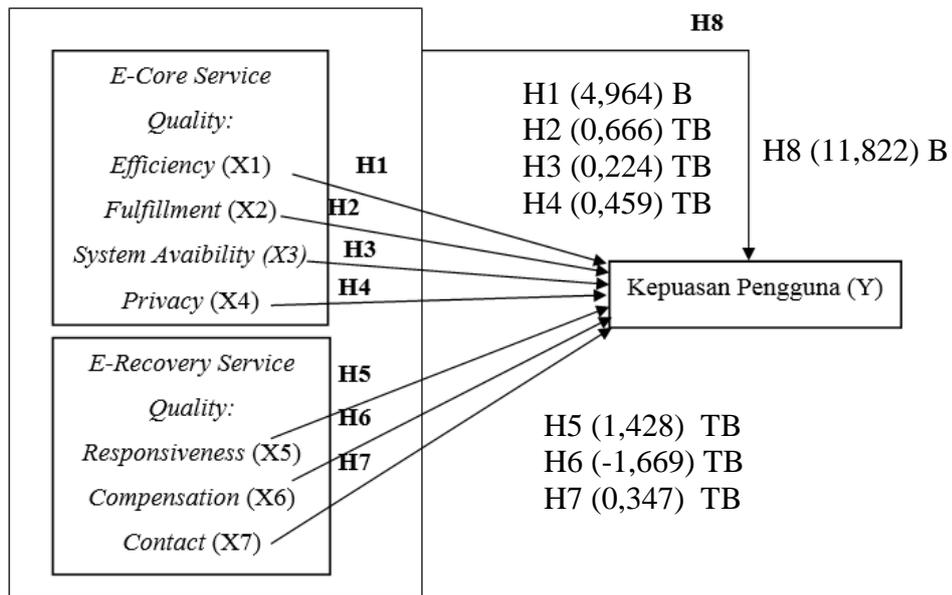
Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.40 dibawah ini:

Tabel 5.40 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,807	2,198		2,642	,010
	Efficiency	,508	,102	,606	4,964	,000
	Fulfilment	,098	,147	,083	,666	,507
	System Availability	,040	,177	,025	,224	,823
	Privacy	,061	,133	,056	,459	,647
	Responsiveness	,543	,380	,128	1,428	,157
	Compensation	-,621	,372	-,154	-1,669	,098
	Contact	,123	,354	,029	,347	,729

a. Dependent Variable: User Satisfaction



Gambar 5.2 Model dan Hasil Hipotesis

1. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Efficiency* memiliki nilai $T = 4,964 >$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H1 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *Efficiency* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05 (\alpha)$ sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Fulfillment* memiliki nilai $T = 0,666 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H2 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *Fulfillment* menunjukkan nilai = $0,507 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.

3. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *System Availability* memiliki nilai $T = 0,224 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *System Availability* menunjukkan nilai = $0,823 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.
4. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Privacy* memiliki nilai $T = 0,459 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *Privacy* menunjukkan nilai = $0,647 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Responsiveness* memiliki nilai $T = 1,428 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *Responsiveness* menunjukkan nilai = $0,157 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.
6. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Compensation* memiliki nilai $T = -1,669 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H6 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *Compensation* menunjukkan nilai = $0,098 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.

7. Hasil uji T diatas menunjukkan variabel *Contact* memiliki nilai $T = 0,347 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H_7 secara parsial. Nilai signifikan untuk variabel *System Contact* menunjukkan nilai = $0,729 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel.

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap variabel yang diteliti yaitu:

1. H_1 : *Efficiency* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis diterima.
2. H_2 : *Fullfilment* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.
3. H_3 : *System Availability* (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.
4. H_4 : *Privacy* (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.

5. H5: *Responsiveness* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.
6. H6: *Compensation* (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.
7. H7: *Contact* (X7) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis ditolak.
8. H8 : Variabel *E-Core Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi MyTelkomsel maka hipotesis diterima.