

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan. Di bagian awal bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, kemudian akan dijelaskan mengenai profil dari responden, bagaimana proses analisis data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

5.1 KARATERISTIK RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Zoom Meeting. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online (Google Form) kepada para pengguna Aplikasi Zoom Meeting. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian diambil berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan yang secara lengkap dapat dilihat sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk data pekerjaan responden sebagaimana ditunjukkan table 4.2.

Tabel 5.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	41	41%
Wanita	59	59%
Jumlah	100	100%

B. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk data pekerjaan responden sebagaimana ditunjukkan table 5.2.

Tabel 5.2 Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa/i	47	47%
2	Pelajar	19	19%
3	PNS	9	9%
4	Karyawan	4	4%
5	WiraUsaha	8	81%
8	Dan lain-lain	13	13%
Total		100	100%

C. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk data pekerjaan responden sebagaimana ditunjukkan table 5.3

Tabel 5.3 Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Dibawah 20 tahun	24	24%
2	21 – 35 Tahun	71	71%
3	36 – 40 Tahun	3	3%
4	41-45 Tahun	2	2%
5	Diatas 45 Tahun	0	0%
Total		100	100%

5.2 TAHAP ANALISIS

Pada penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian, instrumen yang terdapat dalam pre-test tersebut diringkas

dalam tabel dan diolah dengan dengan aplikasi SPSS 25 untuk Uji asumsi klasik dan regresi linear berganda.

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu : *E-Core Service Quality*, *E-Recovery Service Quality*, *Dan User Satisfaction*, dengan menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar dari pada r tabel ($r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$) maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r hasil lebih kecil dari pada r tabel ($r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$) maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.4

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 Satu 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

Diketahui bahwa untuk mencari nilai df pada tabel nilai koefisien korelasi (r) adalah dengan cara mengurangi jumlah responden (N) dengan 2. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 responden. Sehingga didapatkan nilai $df = (100-2)$ yaitu 98. Maka pada tingkat signifikan dua arah dengan nilai signifikan 0,05 didapatkan nilai sebesar 0,1966.

5.2.1.1 Uji Validitas E-Core Service Quality

Tabel 5.5 Uji Validitas *Efficiency* (X1)

		Correlations				Efficiency
		EF1	EF2	EF3	EF4	
EF1	Pearson Correlation	1	.188	.398**	.274**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.061	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100
EF2	Pearson Correlation	.188	1	.322**	.339**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.061		.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
EF3	Pearson Correlation	.398**	.322**	1	.405**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EF4	Pearson Correlation	.274**	.339**	.405**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Efficiency	Pearson Correlation	.626**	.643**	.784**	.743**	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 dimensi *Efficiency* (X1) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 rangkuman uji validitas *Efficiency* (X1).

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Efficiency* (X1)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	0.626	0.1966	Valid
2	0.643	0.1966	Valid
3	0.784	0.1966	Valid
4	0.743	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi EF1 dengan skor 0,626. Lihat juga pada korelasi EF1, EF2, EF3 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas *Fullfilment* (X2)

		Correlations			
		FF1	FF2	FF3	Fullfilment
FF1	Pearson Correlation	1	.468**	.582**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
FF2	Pearson Correlation	.468**	1	.486**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
FF3	Pearson Correlation	.582**	.486**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Fullfilment	Pearson Correlation	.834**	.784**	.846**	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 dimensi Fullfilment (X2)

diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 rangkuman uji validitas Fullfillment (X2).

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Fullfillment* (X2)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	0.834	0.1966	Valid
2	0.784	0.1966	Valid
3	0.846	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi FF1 dengan skor 0,834. Lihat juga pada korelasi FF2 dan FF3 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fullfillment* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Uji Validitas *System Availability* (X3)

		Correlations		System_Availabi lity
		SA1	SA2	
SA1	Pearson Correlation	1	.561**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
SA2	Pearson Correlation	.561**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
System_Availability	Pearson Correlation	.881**	.886**	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 dimensi *System Availability* (X3) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person

Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 rangkuman uji validitas *System Availability* (X3).

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *System Availability* (X3)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	0.881	0.1966	Valid
2	0.886	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi SA1 dengan skor 0,881 Lihat juga pada korelasi SA2 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Privacy* (X4)

Correlations

		PR1	PR2	PR3	Privacy
PR1	Pearson Correlation	1	.672**	.478**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
PR2	Pearson Correlation	.672**	1	.572**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
PR3	Pearson Correlation	.478**	.572**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Privacy	Pearson Correlation	.843**	.889**	.806**	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 dimensi *Privacy* (X4) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap

item lebih besar dari 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman uji validitas *Privacy* (X4).

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Privacy (X4)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	0.843	0.1966	Valid
2	0.889	0.1966	Valid
3	0.806	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi PR1 dengan skor 0,843 Lihat juga pada korelasi PR2 dan PR3 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid.

5.2.1.2 Uji Validitas E-Recovery Service Quality

Tabel 5.13 Uji Validitas Responsiveness (X5)

Correlations

		RV1	Responsive
RV1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Responsive	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 dimensi *Responsiveness* (X5) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person

Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 rangkuman uji validitas *Responsiveness* (X5).

Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	1,000	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi RV1 dengan skor 1,000 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas *Compensation* (X6)

Correlations

		CP1	Compensation
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 dimensi *Compensation* (X6) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16 rangkuman uji validitas *Compensation* (X6)

Tabel 5.16 Rangkuman Uji Validitas *Compensation* (X6)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	1,000	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi CP1 dengan skor 1,000 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X6) dinyatakan valid

Tabel 5.17 Uji Validitas *Contact* (X7)

		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 dimensi *Contact* (X7) diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.18 rangkuman uji validitas *Contact* (X7)

Tabel 5.18 Rangkuman Uji Validitas *Contact* (X7)

No.	r hitung	r table	Keterangan
1	1,000	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi CN1 dengan skor 1,000 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dinyatakan valid *Contact* (X7).

5.2.1. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya konsisten jika pengukuran diulang. *Cronbach alpha* merupakan hasil reliabilitas dimana pernyataan dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $> 0,1966$. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Penilaiannya adalah jika nilai *Cronbach alpha* > 0.70 (Rahmawati, 2010) artinya, reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Penjelasan dari output uji reliabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 5.19 Output Uji Reliabilitas E-Core-ServQual (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.

Tabel 5.20 Output Uji Reliabilitas E-Core-ServQual (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	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 0.907 dengan jumlah 12 pertanyaan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai t tabel ($0.907 > 0.70$) maka variabel *E-Core Service Quality* adalah reliable.

Tabel 5.21 Output Uji Reliabelitas E-Rec-ServQual (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.

Tabel 5.22 Output Uji Reliabelitas E-Rec-ServQual (Statistic)

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	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 0.849 dengan jumlah 3 pertanyaan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai t tabel ($0.849 > 0.70$) maka variabel *E-Recovery Service Quality* adalah reliable.

Tabel 5.23 Output Uji Reliabilitas *User Satisfaction*(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.

Tabel 5.24 Output Uji *Reliabelitas User Satisfaction* (Statistic)

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.877	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 0.877 dengan jumlah 12 pertanyaan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai t tabel ($0.877 > 0.70$) maka variabel *Usability Quality* adalah reliable.

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	E-Core-SevQual (X1)	(0.907 > 0.70	Reliabel
2	E-Rec-ServQual (X2)	(0.849 > 0.70	Reliabel
3	User Satisfaction (X3)	(0.877 > 0.70	Reliabel

5.2.3. 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, heterokedastisitas dan multikolinieritas

5.2.3.1 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

Menurut Hidayat & Samsuri (2019:157) uji normalitas untuk menguji apabila dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal berarti model regresi ada;lah baik. Uji Normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* adalah pengujian normalitas yang banyak dipakai terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara satu pengamat dengan pengamat yang lain yang sering terjadi pada uji normalitas menggunakan grafik. Jika signifikan dibawah 0,05 berarti data tersebut tidak normal, dan jika signifikan diatas 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal.

Tabel 5.26 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56115067
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.049
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Dilihat pada tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui *Asympg Sig. (2-tailed)* 0,200. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0.200 > 0.05$, karena nilai signifikan di atas 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

5.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika variabel bebas saling

berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelai antar sesama variabel bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.27

Tabel 5.27 Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.832	1.217		.684	.496		
	Efficiency	.201	.127	.157	1.584	.117	.303	3.299
	Fullfillment	.881	.112	.663	7.856	.000	.415	2.410
	System_Availability	-.111	.196	-.062	-.567	.572	.250	4.007
	Privacy	.031	.113	.024	.270	.788	.388	2.581
	Responsive	.073	.269	.024	.272	.786	.389	2.573
	Compensation	.530	.268	.170	1.974	.051	.400	2.501
	Contact	-.128	.279	-.040	-.459	.647	.393	2.543

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5.28 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation factor)	Keterangan
E-Core Service Quality			
Efficiency (X1)	0,303 > 0,1	3.299 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Fullfillment (X2)	0,415 > 0,1	2,410 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
System Availability (X3)	0,250 > 0,1	4.007 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Privacy (X4)	0.388 > 0,1	2.581 < 10.00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
E-Recovery Service Quality			
Responsiveness (X5)	0.389 > 0,1	2.573 < 10.00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Compensation (X6)	0.400 > 0,1	2.501 < 10.00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Contact (X7)	0.393 > 0,1	2.543 < 10.00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari tabel 5.28 diatas diketahui bahwa nilai Tolerance independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinieritas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

5.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test. Metode uji Glejser Test yaitu meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.29

Tabel 5.29 Uji Heterokedastisitas

		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.087	.953		4.289	.000
	Efficiency	-.157	.091	-.286	-1.722	.088
	Fullfilment	-.080	.064	-.150	-1.250	.215
	System_Availability	.124	.148	.161	.841	.402
	Privacy	.077	.089	.139	.867	.388
	Responsive	-.148	.209	-.112	-.709	.480
	Compensation	.117	.206	.088	.570	.570
	Contact	-.250	.216	-.182	-1.155	.251

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji heteroskedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu:

Tabel 5.30 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Glejser Tes

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Efficiency	0.088 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Fullfilment	0.215 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
System Availability	0.402 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Privacy	0.388 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Responsiveness	0.480 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Compensation	0.570 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Contact	0.251 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

5.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap satu variable 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* atau Kepuasan Pengguna)

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 table 5..31 dibawah ini:

Tabel 5.31 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.832	1.217		.684	.496
	Efficiency	.201	.127	.157	1.584	.117
	Fullfilment	.881	.112	.663	7.856	.000
	System_Availability	-.111	.196	-.062	-.567	.572
	Privacy	.031	.113	.024	.270	.788

Responsive	.073	.269	.024	.272	.786
Compensation	.530	.268	.170	1.974	.051
Contact	-.128	.279	-.040	-.459	.647

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Hasil table 5.31 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,832 + 0,201X_1 - 0,881 X_2 - 0,111 X_3 + 0,031 X_4 + 0,073X_5 + 0,530 X_6 - 0,128 X_7$$

Keterangan :

1. Nilai constant adalah = 0,832 artinya jika tidak terjadi perubahan dimensi *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation dan Contact* (nilai X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆, X₇ adalah 0) maka kepuasan pengguna aplikasi Zoom Meeting sebesar 0,832 satuan.
2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Efficiency* sebesar 0,201 yang berarti jika dimensi *Efficiency* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami peningkatan sebesar 0,201 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Fullfilment* sebesar 0,881 yang berarti jika dimensi *Fullfilment* mengalami kenaikan 1 (satuan), sebesar 0,881 maka kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami peningkatan satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *System Availability* sebesar – 0,111 yang berarti jika dimensi *System Availability* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami penurunan sebesar

- 0,111 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Privacy* sebesar 0,031 yang berarti jika dimensi *Privacy* mengalami kenaikan 1 (satuan), sebesar 0,031 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
 6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,073 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna Aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami peningkatan sebesar 0,073 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
 7. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Compensation* sebesar 0,530 yang berarti jika dimensi *Compensation* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna Aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami peningkatan sebesar 0,530 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
 8. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Contact* sebesar -0,128 yang berarti jika dimensi *Contact* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka Kepuasan Pengguna aplikasi *Zoom Meeting* akan mengalami penurunan sebesar -0,128 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.

5.2.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variable

independen dalam mempengaruhi variable 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 5.32 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 ^a	.728	.707	1.619

a. Predictors: (Constant), Contact, Fullfilment, Compensation, Responsive, Privacy, Efficiency, System_Availability

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.32 adalah sebagai berikut :

- Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terikat dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,853 atau 85,3%, 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 0,728 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 72,8% dan sisanya sebesar 27,2% 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.

5.2.4.2 Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variable independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variable independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang di tetapkan 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 variable 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 variable 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 table 5.33 di bawah ini :

Tabel 5.33 Hasil Uji F

		ANOVA ^a			F	Sig.
Model		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	644.908	7	92.130	35.129	.000 ^b
	Residual	241.282	92	2.623		
	Total	886.190	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Contact, Fullfilment, Compensation, Responsive, Privacy, Efficiency, System_Availability

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung sebesar $35,129 > 2,11$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *E-Service Quality* beserta dimensinya (*Efficiency, Fullfilment, System Availability dan Privacy*) dan variabel *E-Recovery Service Quality* beserta dimensinya (*Responsiveness, Compensation dan Contact*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *User satisfaction* (Kepuasan Pnegguna).

5.2.3.3 Uji T

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

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel, maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t table, maka tidak terdapat pengaruh variable 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 = 1,986 $\alpha = 0.05$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 5.34 di bawah ini :

Tabel 5.34 Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.832	1.217		.684	.496
	Efficiency	.201	.127	.157	1.584	.117
	Fullfilment	.881	.112	.663	7.856	.000
	System_Availability	-.111	.196	-.062	-.567	.572
	Privacy	.031	.113	.024	.270	.788
	Responsive	.073	.269	.024	.272	.786
	Compensation	.530	.268	.170	1.974	.051
	Contact	-.128	.279	-.040	-.459	.647

a. Dependent Variable: User Satisfaction

1. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Efficiency* memiliki nilai $T = 1,584 <$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H1 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Efficiency* menunjukkan nilai = $0,117 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*

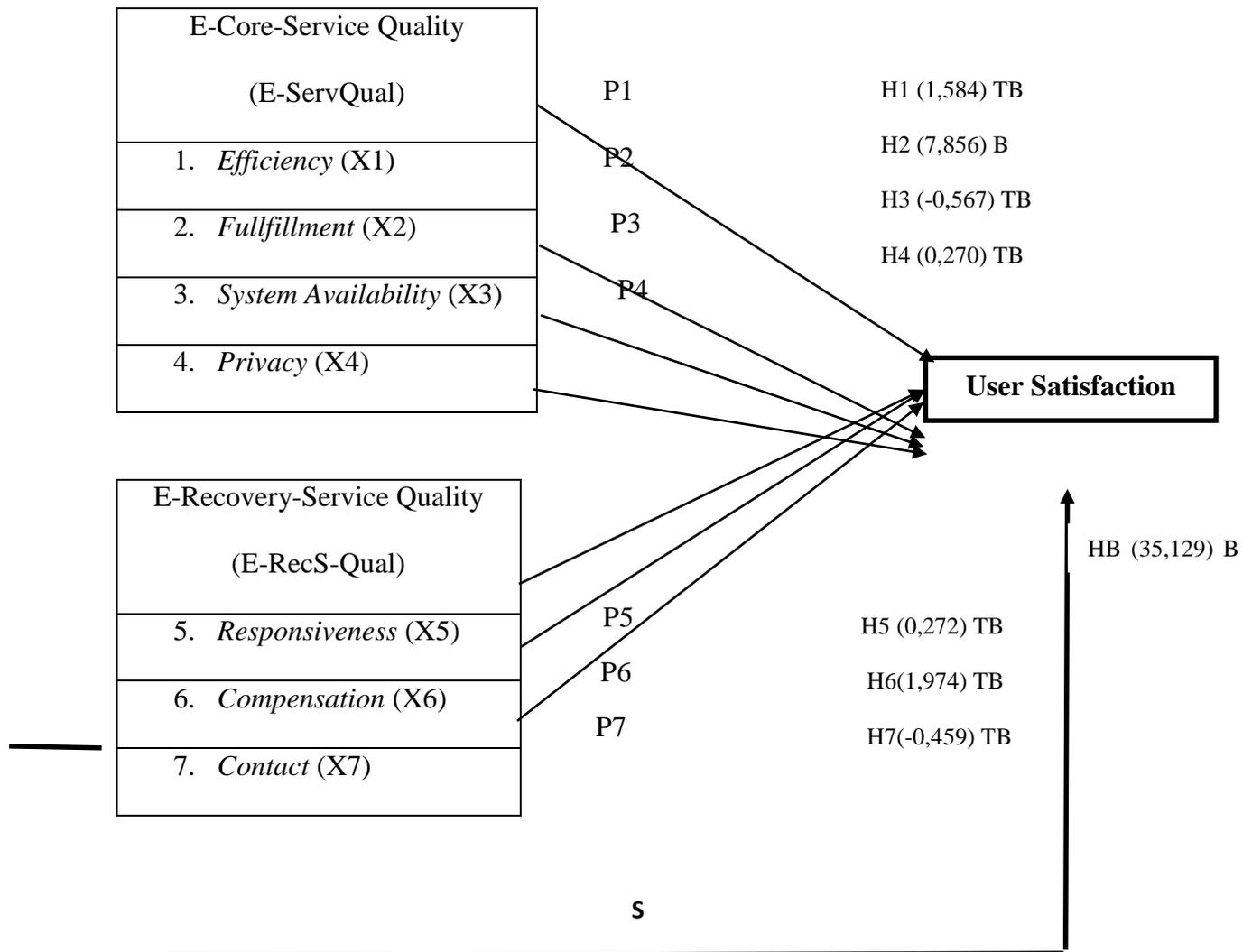
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Fullfilment* memiliki nilai $T = 7,856 <$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Fullfilment* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*
3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *System Availability* memiliki nilai $T = -0,567 <$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *System Availability* menunjukkan nilai = $0,572 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Privacy* memiliki nilai $T = 0,270 >$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Privacy* menunjukkan nilai = $0,788 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = 0,272 >$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai = $0,786 < 0,05$ (α) sehingga memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*

6. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Compensation* memiliki nilai $T = 1,974 >$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H_6 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Compensation* menunjukkan nilai = $0,051 < 0,05 (\alpha)$ sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*
7. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Contact* memiliki nilai $T = -0,459 <$ dari pada T tabel = 1,986, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H_7 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *System Contact* menunjukkan nilai = $0,647 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi *Zoom Meeting*

5.3 HASIL HIPOTESIS

Hipotesis dapat didasarkan pada dua hal yaitu : tingkat signifikan atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan interval. Pada umumnya tingkat signifikan yang digunakan peneliti adalah 0,05 atau 5% yang penentuannya dilakukan peneliti tergantung tujuan dan kondisi peneliti dan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%



Gambar 5.1 Model dan Hipotesis

Keterangan :

B = Berpengaruh

TB = Tidak Berpengaruh

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

1. H1 : *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* atau Kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis ditolak

Tabel 5.35 Hasil Hipotesis *Efficiency* (X1) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
Efficiency terhadap User Satisfaction	1,584	1,986	0,117	>0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.35 bahwa *Efficiency* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,117 > 0,05$ dan T hitung $1,584 < 1,986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Zoom Meeting

2. H2 : *Fullfilment* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* atau Kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis diterima.

Tabel 5.36 Hasil Hipotesis *Fullfillmnet* (X2) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
Fullfilment terhadap User Satisfaction	7,856	1,986	0,000	< 0,05	Diterima

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.36 bahwa *Fullfillment* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan T hitung $7,586 < 1,986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Fullfillment* (X2) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y) dalam pemanfaatn layanan Aplikasi Zoom Meeting

3. H3 : *System Availability* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pelanggan atau User Satisfaction (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.37 Hasil Hipotesis *System Availability* (X3) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
System Availability terhadap User Satusfaction	-0,567	1,986	0,572	> 0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.37 bahwa *System Availability* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,572 > 0,05$ dan T hitung $-0,567 < 1,986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *System Availability* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y) dalam pemanfaatn layanan Aplikasi Zoom Meeting.

4. H4: *Privacy* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap) Kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.38 Hasil Hipotesis *Privacy* (X4) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
Privacy terhadap User Satusfaction	0.270	1,986	0,788	> 0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa *Privacy* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,270 > 0,05$ dan T hitung $0,788 < 1.986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Privacy* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Zoom Meeting

5. H5 : *Responsiveness* (X5) tidak erpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi *Zoom Meeting* maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.39 Hasil Hipotesis *Responsiveness* (X5) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
Responsiveness terhadap User Satusfaction	0.272	1,986	0,786	> 0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.39 bahwa *Responsiveness* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,786 > 0,05$ dan T hitung $0,272 < 1.986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Responsiveness*(X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Zoom Meeting.

6. H₆ : *Compensation*(X₆) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi *Zoom Meeting* maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.40 Hasil Hipotesis *Compensation* (X₆) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
<i>Compensation</i> terhadap User Satusfaction	1,974	1,986	0,051	> 0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.40 bahwa *Contact* (X₆) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,051 > 0,05$ dan T hitung $1,974 < 1,986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Contact* (X₆) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) dalam pemanfaatn layanan Aplikasi Zoom Meeting.

7. H₇: *Contact* (X₇) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.41 Hasil Hipotesis *Contact* (X₇) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Dimensi	T hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
<i>Contact</i> terhadap User Satusfaction	-0,459	1,986	0,647	> 0,05	Ditolak

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.41 bahwa *Contact* (X7) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,647 > 0,05$ dan T hitung $-0,459 < 1,986$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Contact* (X7) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Zoom Meeting.

8. H8 : Variabel *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *User Satisfaction* atau Kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis diterima.

Tabel 5.42 Hasil Hipotesis Simultan Keseluruhan Variabel E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Variabel	F hitung	T tabel	Sig.	(α)	Hipotesis
E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap <i>User Satisfaction</i>	35,129	2,11	0,000	< 0,05	Diterima

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.42 bahwa variabel E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung $35,129 < 2,11$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality terdapat pengaruh simultan (Bersama-sama) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Zoom Meeting.

5.4 DIMENSI YANG PALING DOMAIN MEMPENGARUHI USER SATISFACTION

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	.832	1.217
	Efficiency	.201	.127
	Fullfilment	.881	.112
	System_Availability	-.111	.196
	Privacy	.031	.113
	Responsive	.073	.269
	Compensation	.530	.268
	Contact	-.128	.279

Pada nilai *Standardized Coefficients* yang terdapat pada tabel 5.44 dapat dilihat dimensi yang lebih dominan berpengaruh terhadap User Satisfaction aplikasi Zoom Meeting yang pertama adalah dimensi *Fullfilment* (0,881), kedua dimensi *Compensation* (0,530), ketiga dimensi *Efficiency* (0,201), keempat dimensi *Responsiveness* (0,073), kelima dimensi *Privacy* (0,031), keenam dimensi *Contact* (-0,128) dan terakhir dimensi *System Availability* (-0,111)

Jadi presentase dominasi setiap variabel independent terhadap variabel dependen adalah 88,1% (*Fullfilment*), 53,0% (*Compensation*), 20,1% (*Efficiency*), 0,73% (*Responsiveness*), 0,31% (*Privacy*).