

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 1 Juli 2021 sampai dengan selesai. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti Whatsapp dan Instagram. Untuk kegiatan pengisian dengan 24 pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna layanan aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut :

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis responden sebagai berikut :

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	61	61%
Perempuan	39	39%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, artinya pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi lebih dominan laki-laki dibandingkan pengguna perempuan.

### 5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa usia responden sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	Dibawah 20 Tahun	15	15%
2	20-25 Tahun	71	71%
3	26-30 Tahun	10	10%
4	31-35 Tahun	4	4%
5	36-40 Tahun	-	0%
6	40 Tahun Keatas	-	0%
Jumlah		100	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Disney+ Hotstar rata-rata dari kalangan anak remaja yang berusia 20-25 Tahun.

### 5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunyai pekerjaan yaitu sebagai berikut.

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1.	Pelajar	9	9%
2.	Mahasiswa	64	64%
3.	PNS	7	7%
4.	Wiraswasta	12	12%
5.	Wirausaha	5	5%
6.	Yang lainnya	3	3%
Jumlah		100	100%

## 5.2 HASIL ANALISIS

### 5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan bila tingkat signifikansi atau kesalahan  $< 0,05$  maka alat ukur tersebut

dikatakan valid. Cara menentukan r tabel adalah  $df = N-2$ , dimana N adalah jumlah sampel, Janti [17]. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 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  $df(N-2) = 100 - 2$ , maka  $df = 98$ . Nilai r tabel dari  $df = 98$  adalah 0,1966.

**Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Efficiency**

		X1.1	X1.2	X1.3	Jumlah X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.506**	.449**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.506**	1	.425**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.449**	.425**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah X1	Pearson Correlation	.810**	.805**	.785**	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 pada variabel Efficiency diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas efficiency dibawah ini.

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

Variable Efficiency(X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,810	0,1966	Valid
X1.2	0,805	0,1966	Valid
X1.3	0,785	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner efficiency (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Fulfillment (X2)****Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	Jumlah X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.368**	.367**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.368**	1	.460**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.367**	.460**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.742**	.773**	.805**	1

X2	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 pada variabel Fulfillment diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Fulfillment dibawah ini.

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

<b>Variable</b> <b>Fulfillment (X2)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,742	0,1966	Valid
X2.2	0,773	0,1966	Valid
X2.3	0,805	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Fulfillment (X2) di nyatakan valid.

**Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Reliability (X3)****Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	Jumlah X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.391**	.303**	.734**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.391**	1	.428**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.303**	.428**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah X3	Pearson Correlation	.734**	.793**	.762**	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 pada variabel Reliability diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Reliability dibawah ini.



**Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)**

<b>Variable Reliability (X3)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X3.1	0,734	0,1966	Valid
X3.2	0,793	0,1966	Valid
X3.3	0,762	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Reliability (X3) dinyatakan valid.

**Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Privacy (X4)****Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	Jumlah X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.541**	.393**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.541**	1	.380**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.393**	.380**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah X4	Pearson Correlation	.823**	.816**	.732**	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 pada variabel privacy diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas privacy dibawah ini.

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

<b>Variabel Privacy (X4)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X4.1	0,823	0,1966	Valid
X4.2	0,816	0,1966	Valid
X4.3	0,732	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner privacy (X4) dinyatakan valid.

**Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X5)****Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	Jumlah X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.514**	.370**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.514**	1	.462**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.370**	.462**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah X5	Pearson Correlation	.803**	.828**	.755**	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 pada variabel Responsiveness diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Responsiveness dibawah ini.

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

Variabel Responsiveness (X5)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,803	0,1966	Valid
X5.2	0,828	0,1966	Valid
X5.3	0,755	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Responsiveness (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Compensation (X6)****Correlations**

		X6.1	X6.2	X6.3	Jumlah X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.378**	.483**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.378**	1	.496**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X6.3	Pearson Correlation	.483**	.496**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100

Jumlah X6	Pearson Correlation	.806**	.749**	.832**	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 pada variabel Compensation diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas compensation dibawah ini.

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

Variabel Compensation (X6)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X6.1	0,806	0,1966	Valid
X6.2	0,749	0,1966	Valid
X6.3	0,832	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner compensation (X6) dinyatakan valid.

**Tabel 5.17 Hasil Uji Validitas Contact (X7)****Correlations**

		X7.1	X7.2	X7.3	Jumlah X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.374**	.612**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X7.2	Pearson Correlation	.374**	1	.370**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X7.3	Pearson Correlation	.612**	.370**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah X7	Pearson Correlation	.845**	.711**	.833**	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 pada variabel Contact diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas contact dibawah ini.

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

Variabel Contact (X7)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X7.1	0,845	0,1966	Valid
X7.2	0,711	0,1966	Valid
X7.3	0,833	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner contact (X7) dinyatakan valid.

**Tabel 5.19 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)****Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Jumlah Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.454**	.465**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.454**	1	.567**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.465**	.567**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah Y1	Pearson Correlation	.778**	.816**	.849**	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 pada variabel Satisfaction diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Satisfaction dibawah ini.

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

<b>Variabel</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>			
Y1.1	0,778	0,1966	Valid
Y1.2	0,816	0,1966	Valid
Y1.3	0,849	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.



### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai).

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach. Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut: Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel, Ghozali [22].

Berikut hasil perhitungan uji reabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,718 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha*  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.664	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,664 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha*  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Fulfillment* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.642	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,642 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha*  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X4**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X4 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,702 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Privacy* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X5**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X5 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,709 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X6**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X6 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,708 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Compensation* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X7**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X7 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,715 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Contact* dikatakan reliabel.

**Tabel 5.28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.724	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,724 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna dikatakan reliabel.

**Tabel 5.29 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Nilai Alpha Hitung</b>	<b>Nilai Alpha Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	Efficiency	0,718	0,60	Reliebel
2	Fulfillment	0,664	0,60	Reliebel
3	Reliability	0,642	0,60	Reliebel
4	Privacy	0,702	0,60	Reliebel
5	Responsiveness	0,709	0,60	Reliebel
6	Compensation	0,708	0,60	Reliebel
7	Contact	0,715	0,60	Reliebel
8	Kepuasan Pengguna	0,724	0,60	Reliebel

Berdasarkan tabel 5.29 diatas, dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

### **5.3 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 multikolineritas.

#### **5.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kenormalan distribusi data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* melalui program SPSS 25. Apabila nilai *Asymp. Sig*, suatu variabel lebih besar dari level of signifikan 5% ( $> 0.050$ ) maka variabel tersebut dikatakan terdistribusi normal. Sedangkan jika nilai *Asymp. Sig*, suatu variabel lebih kecil dari level of signifikan 5% ( $< 0.050$ ) maka variabel tersebut tidak terdistribusi normal, Jonaidi [18].

**Tabel 5.30 Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23248826
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.035
	Negative	-.040
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 5.30 diatas, uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,050$ . Hal ini berarti data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi secara normal.

### 5.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF, apabila nilai toleransi diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, Dewi et al. [19]. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini

**Tabel 5.31 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-1.365	.944		-1.446	.152		
Jumlah X1	.206	.082	.200	2.519	.014	.499	2.004
Jumlah X2	.129	.091	.117	1.421	.159	.461	2.168
Jumlah X3	-.029	.095	-.024	-.301	.764	.497	2.013
Jumlah X4	.316	.101	.281	3.128	.002	.390	2.566
Jumlah X5	.182	.088	.180	2.059	.042	.411	2.433
Jumlah X6	-.086	.098	-.082	-.874	.385	.354	2.824
Jumlah X7	.400	.080	.363	5.002	.000	.594	1.682

a. Dependent Variable: Jumlah Y1

Pada tabel 5.31 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance  $> 0,10$  dan seluruh VIF  $< 10,0$  artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas 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



heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Spearman's Rho 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, Ghozali [22]. Hasil pengujian heterokedastisitas dari penelitian dapat dilihat di bawah ini.



Jumlah X7	Correlation Coefficient	.259**	.235*	.340**	.200*	.373**	.322**	1.000	-.084
	Sig. (2-tailed)	.009	.019	.001	.046	.000	.001	.	.403
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Unstandar dized	Correlation Coefficient	.006	-.032	.057	-.020	-.023	-.006	-.084	1.000
	Sig. (2-tailed)	.954	.754	.570	.846	.817	.952	.403	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Residual	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.32 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan semua data bebas dari heterokedastisitas.

#### 5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*) terhadap satu variabel dependen (*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

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*).

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

**Tabel 5.33 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.365	.944		-1.446	.152
	Jumlah X1	.206	.082	.200	2.519	.014
	Jumlah X2	.129	.091	.117	1.421	.159
	Jumlah X3	-.029	.095	-.024	-.301	.764
	Jumlah X4	.316	.101	.281	3.128	.002
	Jumlah X5	.182	.088	.180	2.059	.042
	Jumlah X6	-.086	.098	-.082	-.874	.385
	Jumlah X7	.400	.080	.363	5.002	.000

a. Dependent Variable: Jumlah Y1

Hasil tabel 5.33 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,365 + 0,206 X1 + 0,129 X2 - 0,029 X3 + 0,316 X4 + 0,182 X5 - 0,086 X6 + 0,400 X7$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = -1,365, Artinya jika nilai seluruh variabel bebas dianggap konstan pada angka 0 (nol), maka variabel terikat akan bernilai -1,365. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* bernilai 0, maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai -1,365.
2. Jika koefisien beta pada variable *Efficiency* sebesar 0,206 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,206.

3. Jika koefisien beta pada variable *Fulfillment* sebesar 0,129 yang berarti jika *Fulfillment* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,129.
4. Jika koefisien beta pada variable *Reliability* sebesar -0,029 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 0,029.
5. Jika koefisien beta pada variable *Privacy* sebesar 0,316 yang berarti jika *Privacy* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,316.
6. Jika koefisien beta pada variable *Responsiveness* sebesar 0,182 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,182.
7. Jika koefisien beta pada variable *Compensation* sebesar -0,086 yang berarti jika *Compensation* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar 0,086.
8. Jika koefisien beta pada variable *Contact* sebesar 0,400 yang berarti jika *Contact* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,400.

#### **5.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji 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. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square ( $R^2$ ).

**Tabel 5.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.690	1.279

a. Predictors: (Constant), Jumlah X7, Jumlah X2, Jumlah X3, Jumlah X1, Jumlah X4, Jumlah X5, Jumlah X6

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada table 5.34 di atas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,690 atau 69% artinya pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 69% dan sisanya sebesar 31% di pengaruhi variable lain.

#### **5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F**

Pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel 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 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 :

**Tabel 5.35 Tabel F**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

Untuk menentukan f tabel :

$$F \text{ tabel} = t(k : n-k) = f(7 : 100-8) = (7 : 92) = 2,11$$



Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

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, Fitrianiingsih dan Budiansyah [20].

**Tabel 5.36 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.976	7	52.997	32.422	.000 <sup>b</sup>
	Residual	150.384	92	1.635		
	Total	521.360	99			

a. Dependent Variable: Jumlah Y1

b. Predictors: (Constant), Jumlah X7, Jumlah X2, Jumlah X3, Jumlah X1, Jumlah X4, Jumlah X5, Jumlah X6

Table 5.36 di atas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F \text{ hitung } 32,422 > 2,11$ , maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

H8 : Semua variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

### 5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang di gunakan untuk penelitian ini secara individu dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Maka digunakan uji t untuk

menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian.

**Tabel 5.37 Tabel T**

Pr \ df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Untuk menentukan t tabel :

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2; n-k) = t (0,025/2; 100-7) = (0,025 : 93) = 1.98580$$

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y, Ghozali [22].

**Tabel 5.38 Hasil Uji T**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.365	.944		-1.446	.152
	Jumlah X1	.206	.082	.200	2.519	.014
	Jumlah X2	.129	.091	.117	1.421	.159
	Jumlah X3	-.029	.095	-.024	-.301	.764
	Jumlah X4	.316	.101	.281	3.128	.002
	Jumlah X5	.182	.088	.180	2.059	.042
	Jumlah X6	-.086	.098	-.082	-.874	.385
	Jumlah X7	.400	.080	.363	5.002	.000

a. Dependent Variable: Jumlah Y1

Dilihat dari hasil uji t diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Efficiency (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Efficiency (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,014 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 2,519 > 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Efficiency (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H2 : Fulfillment (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa fulfillment (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,159 > 0,05$  dan t hitung  $1,421 < 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Fulfillment (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H3 : Reliability (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Reliability (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,764 > 0,05$  dan t hitung  $-0,301 < 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Reliability (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H4 : Privacy (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Privacy (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  dan t hitung  $3,128 > 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Privacy (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H5 : Responsiveness (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

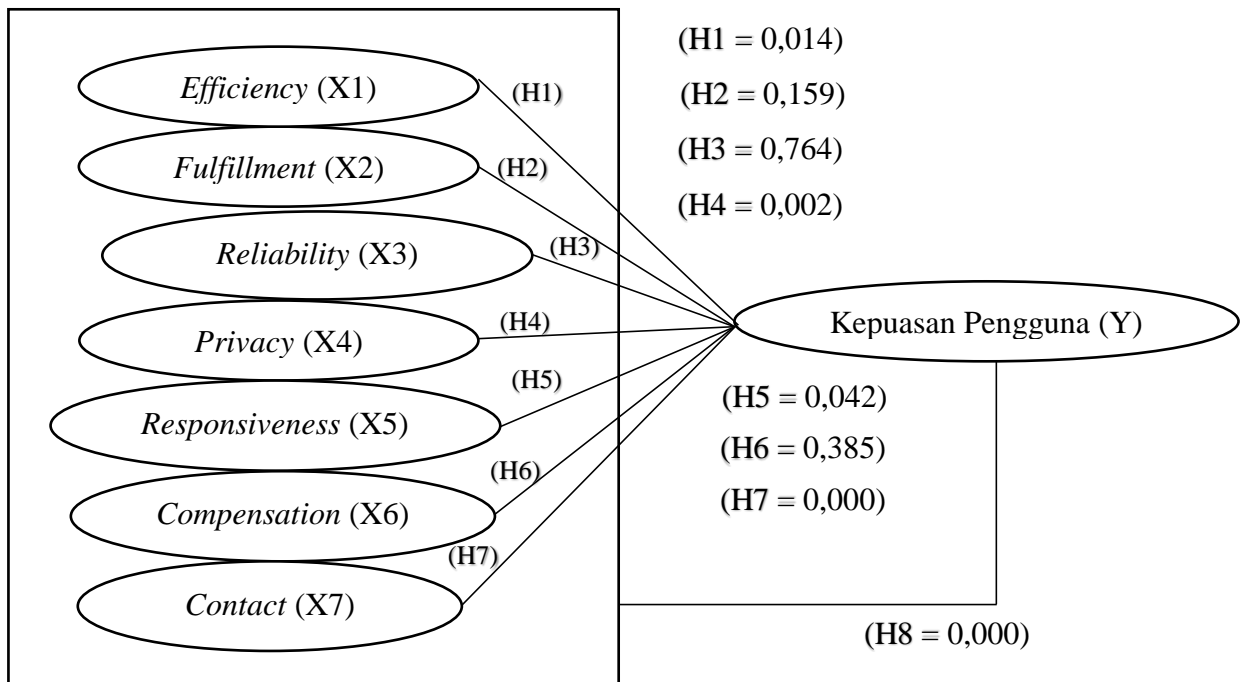
Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Responsiveness (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,042 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,059 > 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Responsiveness (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H6 : Compensation (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Compensation (X6) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,385 > 0,05$  dan  $t$  hitung  $-0,874 < 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Compensation (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

H7 : Contact (X7) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.38 bahwa Contact (X7) menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $5,002 > 1,98580$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa Contact (X7) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi Disney+ Hotstar.



**Gambar 5.1 Model Dan Hipotesis**

Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna bisa dilihat pada tabel 5.32 dibawah ini.

**Tabel 5.39 Tabel Nilai *Standardized Coefficients***

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-1.365	.944
	Efficiency	.206	.082
	Fulfillment	.129	.091
	Reliability	-.029	.095
	Privacy	.316	.101
	Responsiveness	.182	.088
	Compensation	-.086	.098
	Contact	.400	.080

Pada nilai *Standardized Coefficients* yang terdapat pada Tabel 5.30 dapat dilihat variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar adalah variabel *Privacy* (0,101), lalu ada variabel *Compensation* (0,098), selanjutnya yaitu variabel *Reliability* (0,095), disusul oleh variabel *Fulfillment* (0,091) dan kemudian variabel *Responsiveness* (0,088), kemudian variabel *Efficiency* (0,082) dan terakhir variabel *Contact* dengan nilai (0,080). Jadi persentase dominansi setiap variabel independen terhadap variabel dependen adalah 10,1% (*Privacy*), 9,8% (*Compensation*), dan 9,5% (*Reliability*).

## 5.5 HASIL PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Selain itu pada data penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada uji f seluruh variabel independen *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6) *Contact* (X7) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Sedangkan dalam pengujian t ada empat variabel yang berpengaruh yaitu variabel *Efficiency*, *Privacy*, *Responsiveness* dan *Contact* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pengguna). Variabel lainnya yaitu *Fulfillment*, *Reliability* dan *Compensation* tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi terbilang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari hasil analisa tanggapan responden berdasarkan variabel – variabel penelitian ini. Dari pernyataan diatas maka layanan aplikasi Disney+ Hotstar di Kota Jambi sudah sesuai dengan persepsi yang diinginkan pengguna, karena terdapat empat variabel yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.