

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data yang dianalisis berdasarkan hasil dari survei kuesioner yang dilakukan dengan disebarakan secara online dari *Google Forms* yang disebarakan dari tanggal 21 Desember 2021 sampai tanggal 10 Januari 2022. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti whatsapp, facebook dan instagram. Untuk kegiatan pengisian dengan sebanyak 30 butir pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada para pengguna aplikasi GMAIL sebanyak 100 responden untuk memberikan respon kedalam kuesioner dinyatakan valid.

Proporsi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori dimana Laki-Laki dan Perempuan yang berjumlah laki-laki 29 dan perempuan 71 yang berasal dari pengguna aplikasi GMAIL. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut, Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan dan semua para responden pernah menggunakan aplikasi Gmail. Analisis lebih lengkapnya tercantum pada **tabel 5.1** dibawah ini.

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dimana per-sentase perempuan lebih besar dibandingkan dengan laki-laki.

Tabel 5.1 Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	29	29%
Perempuan	71	71%
Jumlah	100	100%

Dari data umur yang didapat, usia 21-30 tahun lebih banyak yang menggunakan aplikasi GMAIL dan diikuti diatas 36 tahun, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **tabel 5.2**

Tabel 5.2 Frekuensi Rentang Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Dibawah 20 tahun	9	9%
21-30 tahun	75	75%
31-35 tahun	6	6%
Diatas 36 tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Proposisi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner pekerjaan dibagi menjadi 5 kategori dimana, Pegawai Negeri, Pekerja Swasta, Pelajar/Mahasiswa/i, Wiraswasta dan Yang Lain tingkat tertinggi responden adalah Pelajar/Mahasiswa/i. Secara lengkap dapat dilihat pada **Tabel 5.3** berikut:

Tabel 5.3 Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	2	2%
Pekerja Swasta	25	25%
Pelajar/Mahasiswa/i	64	64%
Wiraswasta	3	3%
Yang Lain	6	6%
Jumlah	100	100%

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas yang akan dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu terdiri dari Information Quality (X1), Security (X2), Customer Relationship (X3), Responsiveness (X4), Fulfillment (X5), dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 25. Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator.

Jika hasil dari masing-masing variabel menghasilkan r hitung lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang akan didapat valid, sedangkan bila hasil r hitung lebih kecil daripada r tabel maka data yang akan didapat tidak valid.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Cara menentukan r tabel adalah $df = N-2$, dimana N adalah jumlah sampel. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 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 Ara h				
	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 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.677**	.763**	.632**	.747**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.677**	1	.676**	.851**	.656**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.763**	.676**	1	.675**	.685**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.632**	.851**	.675**	1	.611**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.747**	.656**	.685**	.611**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX1	Pearson Correlation	.875**	.891**	.872**	.868**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Information Quality diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966.

Untuk lebih jelas nya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Information Quality (X1).

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas X1

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Information Quality (X1)			
X1.1	0,875	0,1966	Valid
X1.2	0,891	0,1966	Valid
X1.3	0,872	0,1966	Valid
X1.4	0,868	0,1966	Valid
X1.5	0,847	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai kolerasi diketahui kolerasi X1.1 dengan nilai 0,875. Lihat juga pada kolerasi X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 dengan skor nilai kolerasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Information Quality (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.664**	.732**	.577**	.756**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.664**	1	.615**	.664**	.746**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.732**	.615**	1	.640**	.695**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.577**	.664**	.640**	1	.574**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.756**	.746**	.695**	.574**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.873**	.858**	.864**	.805**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Security 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 Security.

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas X2

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Security (X2)			
X2.1	0,873	0,1966	Valid
X2.2	0,858	0,1966	Valid
X2.3	0,864	0,1966	Valid
X2.4	0,805	0,1966	Valid
X2.5	0,882	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai kolerasi diketahui kolerasi X2.1 dengan nilai 0,873. Lihat juga pada kolerasi X2.2, X2.3, X2.4, X2.5 dengan skor nilai kolerasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Security (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X3

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.417**	.673**	.525**	.679**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.417**	1	.594**	.751**	.546**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.673**	.594**	1	.574**	.772**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.525**	.751**	.574**	1	.598**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.679**	.546**	.772**	.598**	1	.868**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX3	Pearson Correlation	.799**	.791**	.871**	.827**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Customer Relationship 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 Customer Relationship.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas X3

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Customer Relationship (X3)			
X3.1	0,799	0,1966	Valid
X3.2	0,791	0,1966	Valid
X3.3	0,871	0,1966	Valid
X3.4	0,827	0,1966	Valid
X3.5	0,868	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai kolerasi diketahui kolerasi X3.1 dengan nilai 0,799. Lihat juga pada kolerasi X3.2, X3.3, X3.4, X3.5 dengan skor nilai kolerasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Customer Relationship (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas X4

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.715**	.699**	.626**	.590**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

X4.2	Pearson Correlation	.715**	1	.571**	.667**	.515**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.699**	.571**	1	.641**	.581**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.626**	.667**	.641**	1	.645**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.590**	.515**	.581**	.645**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX4	Pearson Correlation	.868**	.831**	.831**	.855**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	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 0.1966. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 rangkuman uji validitas Responsiveness.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas X4

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Responsiveness (X4)			
X4.1	0,868	0,1966	Valid
X4.2	0,831	0,1966	Valid
X4.3	0,831	0,1966	Valid
X4.4	0,855	0,1966	Valid
X4.5	0,798	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai kolerasi diketahui kolerasi X4.1 dengan nilai 0,868. Lihat juga pada kolerasi X4.2, X4.3, X4.4, X4.5

dengan skor nilai kolerasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Responsiveness (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas X5

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTALX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.603**	.632**	.679**	.704**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.603**	1	.621**	.633**	.663**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.632**	.621**	1	.716**	.593**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.679**	.633**	.716**	1	.498**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.704**	.663**	.593**	.498**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX5	Pearson Correlation	.860**	.836**	.845**	.850**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Fulfillment 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 Fulfillment.

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas X5

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Fulfillment (X5)			
X5.1	0,860	0,1966	Valid
X5.2	0,836	0,1966	Valid
X5.3	0,845	0,1966	Valid
X5.4	0,850	0,1966	Valid
X5.5	0,814	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X5.1 dengan nilai 0,860. Lihat juga pada korelasi X5.2, X5.3, X5.4, X5.5 dengan skor nilai korelasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Fulfillment (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.705**	.779**	.696**	.755**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.705**	1	.592**	.781**	.701**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.779**	.592**	1	.745**	.723**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.696**	.781**	.745**	1	.770**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Y5	Pearson Correlation	.755**	.701**	.723**	.770**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.898**	.847**	.875**	.897**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Kepuasan Pengguna 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 Kepuasan Pengguna.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas Y

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)			
Y1	0,898	0,1966	Valid
Y2	0,847	0,1966	Valid
Y3	0,875	0,1966	Valid
Y4	0,897	0,1966	Valid
Y5	0,898	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai kolerasi diketahui kolerasi Y1 dengan nilai 0,898. Lihat juga pada kolerasi Y2, Y3, Y4, Y5 dengan skor nilai kolerasi diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen, dalam hal ini kuisisioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's Alpha, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka instrumen penelitian tidak reliabel. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Setelah semua pertanyaan sudah valid, analisis selanjutnya dengan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Dilakukan terhadap seluruh pernyataan variabel. Berikut ini hasil-hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS 25. [43].

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 920 dengan jumlah item 5 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Information Quality* adalah reliabel.

Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 909 dengan jumlah item 5 karena nilai *Cronbach's Aplha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Security* adalah reliabel.

Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 888 dengan jumlah item 5 karena nilai *Cronbach's Aplha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Customer Relationship* adalah reliabel.

Tabel 5.20 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas X4 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 892 dengan jumlah item 5

karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Responsiveness* adalah reliabel.

Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas X5 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 895 dengan jumlah item 5 karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Fulfillment* adalah reliabel.

Tabel 5.22 Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 928 dengan jumlah item 5

karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Kepuasan Pengguna* adalah reliabel.

Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Information Quality (X1)	0,920	0,60	Reliable
2	Security (X2)	0,909	0,60	Reliable
3	Customer Relationship (X3)	0,888	0,60	Reliable
4	Responsiveness (X4)	0,892	0,60	Reliable
5	Fulfillment (X5)	0,895	0,60	Reliable
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,928	0,60	Reliable

Berdasarkan tabel 5.23 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3 Uji ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Sutopo & Slamet [39] Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Cara untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan rasio *skewness* dan rasio *kurtosis*. Rasio *skewness* adalah nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*,

sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara -2 hingga +2, dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Selengkapnya tercantum pada **tabel 5.24**

Tabel 5.24 Hasil Uji Normalitas

	Descriptive Statistics									
	N	Minimu	Maxim	Mean	Std.	Skewness		Kurtosis		
		m	um			Statistic	Std.	Statistic	Std.	
		Statisti	Statisti							
c	c	c	c	c	c	c	c			
Unstandardized Residual	100	-4.96954	4.33930	.00000	1.62884362	.091	.241	1.412	.478	
Valid N (listwise)	100									

Hasil uji normalitas dari tabel diatas yang sudah dilakukan uji outlier, terdapat nilai statistic dan standart error dari skewness dan kurtosis yang akan dihitung nilai rasionya dengan cara nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Berikut nilai rasio :

1. Rasio Skewness adalah $0,091 / 0,241 = 0,377$
2. Rasio Kurtosis adalah $1,412 / 0,478 = 2,953$

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

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Primyastanto [40] Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam persamaan regresi linear berganda mempunyai korelasi yang erat satu sama lainnya. Pendeteksian problem multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka tidak ada gejala multikolinearitas [41]. Hasil uji multikolinearitas tercantum pada **tabel 5.25**

Tabel 5.25 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-.086	.750		-.114	.909		
	TOTALX1	.198	.090	.197	2.199	.030	.129	7.750
	TOTALX2	-.065	.071	-.062	-.915	.363	.225	4.442
	TOTALX3	.144	.113	.132	1.266	.209	.095	10.492
	TOTALX4	.488	.117	.478	4.162	.000	.078	12.748
	TOTALX5	.247	.132	.223	1.875	.064	.073	13.729

a. Dependent Variable: TOTALY

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

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Pianda [42] Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan

ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varians yang homogen. Metode yang digunakan adalah uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 5% atau 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terjadi ketidaksamaan varians pada variabel yang satu dengan variabel lainnya. Selengkapanya tercantum pada **tabel 5.26**

Tabel 5.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.361	.490		4.816	.000
	TOTALX1	.135	.059	.602	2.300	.024
	TOTALX2	-.092	.046	-.393	-1.984	.050
	TOTALX3	.050	.074	.207	.678	.499
	TOTALX4	-.146	.077	-.638	-1.900	.061
	TOTALX5	-.015	.086	-.061	-.175	.862

a. Dependent Variable: Abs_RES

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

Tabel 5.27 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,024 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,050 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,499 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X4	0,061 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,862 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Laricha, Saryantmo dan Avilla [21] “Analisis regresi adalah prosedur statistik untuk menganalisa hubungan antara variabel dependen dan variabel independen jika terdapat dua atau lebih variabel bebas maka menggunakan analisa regresi linier berganda. Dengan demikian dapat diketahui sejauh mana hubungan sebab-akibat atau pengaruh antara variabel-variabel tersebut.

Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5.$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gmail)

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = variabel independen (information quality, security, customer relationship, responsiveness dan fulfillment).

Tabel 5.28 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.086	.750		-.114	.909
	TOTALX1	.198	.090	.197	2.199	.030
	TOTALX2	-.065	.071	-.062	-.915	.363
	TOTALX3	.144	.113	.132	1.266	.209
	TOTALX4	.488	.117	.478	4.162	.000
	TOTALX5	.247	.132	.223	1.875	.064

a. Dependent Variable: TOTALY

Hasil tabel menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,086 + 0,198 X1 + -0,065 X2 + 0,144 X3 + 0,488 X4 + 0,247 X5$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = -0,086 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel *Information Quality* sebesar 0,198 yang berarti jika *Information Quality* mengalami kenaikan maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,198 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Jika koefisien beta pada variabel *Security* sebesar -0,065 yang berarti jika *Security* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,065 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *Customer Relationship* sebesar 0,144 yang berarti jika *Customer Relationship* mengalami kenaikan, maka

persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,144 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5. Jika koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,488 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,488 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel *Fulfillment* sebesar 0,247 yang berarti jika *Fulfillment* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,247 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent X1, X2, X3, X4, X5 (*Information Quality, Security, Customer Relationship, Responsiveness, Fulfillment*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan, maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen [44].

Tabel 5.29 Tabel T

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
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

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

t tabel = $t(\alpha/2 : n - K - 1) = t(0,05/2 : 100-5-1) = 0,0235 : 94$ maka didapatkan

T tabel = 1,9855

Tabel 5.30 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.
-------	-----------------------------	--------------	---	------

		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	-.086	.750		-.114	.909
	TOTALX1	.198	.090	.197	2.199	.030
	TOTALX2	-.065	.071	-.062	-.915	.363
	TOTALX3	.144	.113	.132	1.266	.209
	TOTALX4	.488	.117	.478	4.162	.000
	TOTALX5	.247	.132	.223	1.875	.064

a. Dependent Variable: TOTALY

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

H1 : Kesimpulan H1

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,030 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,199 > 1,985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Information Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam informasi yang disajikan oleh layanan aplikasi Gmail.

H2 : Kesimpulan H2

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,363 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,915 < 1,985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Security* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam melindungi data pribadi para penggunanya yang diberikan aplikasi Gmail.

H3 : Kesimpulan H3

Diketahui nilai untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,209 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,266 < 1,985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Customer Relationship* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menjalankan prosedur pelayanannya kepada pengguna aplikasi Gmail.

H4 : Kesimpulan H4

Diketahui nilai untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,162 > 1,985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Responsiveness* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam pelayanan dalam menangani keluhan penggunanya pada layanan aplikasi Gmail tersebut.

H5 : Kesimpulan H5

Diketahui nilai untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar $0,064 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,875 < 1,985$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Fulfillment* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam mengirimkan data dan informasi sesuai dengan jadwal yang telah dibuat dalam layanan aplikasi Gmail.

5.4.2 Uji F

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel *independent* dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. [36]

Tabel 5.31 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

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

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

$$F \text{ tabel} = F(K : n - K) = F(5 : 100 - 5 = 95) = 2,31$$

Tabel 5.32 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2441.300	5	488.260	174.737	.000 ^b
	Residual	262.660	94	2.794		
	Total	2703.960	99			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX5, TOTALX2, TOTALX1, TOTALX3, TOTALX4

Tabel 5.32 diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $F \text{ hitung} 174,6737 > 2,31$. Maka dapat disimpulkan bahwa

seluruh variabel Information Quality (X1), Security (X2), Customer Relationship (X3), Responsiveness (X4) dan Fulfillment (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y).

5.4.3 Koefisien Diterminasi, R²

R² adalah untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen, tabel dibawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 5.33

Tabel 5.33 Hasil Koefisien Diterminasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.950 ^a	.903	.898	1.672

a. Predictors: (Constant), TOTALX5, TOTALX2, TOTALX1, TOTALX3, TOTALX4

b. Dependent Variable: TOTALY

Dari output diatas Model Summary diketahui nilai R square sebesar 0,903, hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar 90,3%. Sedangkan sisanya sebesar 9,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

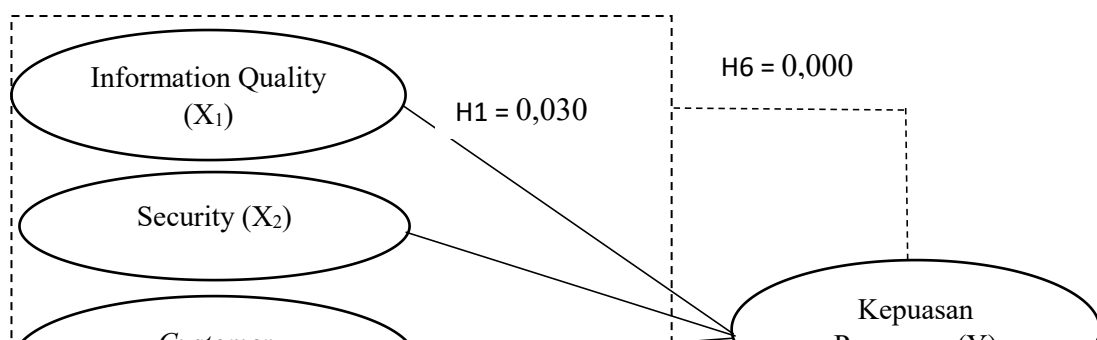
5.5 PEMBAHASAN

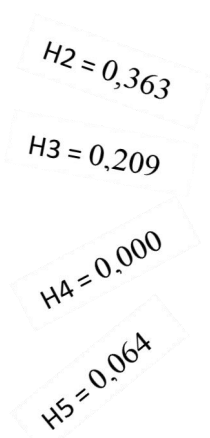
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan seperti Information Quality, Security, Customer Relationship, Responsiveness dan Fulfillment terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gmail. Maka dalam penelitian

ini diperoleh dengan menyebarkan angket responden tingkat kepuasan penggunaan layanan aplikasi Gmail dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan *SPSS* versi 25.

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas, semua data 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 heteroskedastisitas. Pada uji *f* seluruh variabel *independent Information Quality (X1), Security (X2), Customer Relationship (X3), Responsiveness (X4) dan Fulfillment (X5)* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* Kepuasan Pengguna (Y). Sedangkan dalam pengujian *t* terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *X1 (Information Quality), X4 (Responsiveness), X5 (Fulfillment)* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pengguna). Variabel lainnya *Security (X2), Customer Relationship (X3)* tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Gmail di Jambi cukup baik, artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gmail di terbilang cukup puas. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel – variabel penelitian ini. Dari pernyataan diatas maka layanan aplikasi Gmail di Jambi cukup sesuai dengan persepsi yang diinginkan pengguna, karena terdapat 3 variabel yaitu *Information Quality, Responsiveness, Fulfillment* yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.





Gambar 5.1 Nilai Hipotesis Penelitian

Tabel 5.34 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Uji	Uji	sig	keterangan
H1	Information Quality	Kepuasan Pengguna	0,030	Diterima
H2	Security	Kepuasan Pengguna	0,363	Ditolak
H3	Customer Relationship	Kepuasan Pengguna	0,209	Ditolak
H4	Responsiveness	Kepuasan Pengguna	0,000	Diterima
H5	Fulfillment	Kepuasan Pengguna	0,064	Ditolak
H6	Information Quality Security Customer Relationship Responsiveness Fulfillment	Kepuasan Pengguna	0,000	Diterima