

BAB V
HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 TAHAP ANALISIS

5.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaiknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel [23]. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid berikut Nilai koefisien kolerasi:

Tabel 5.1 Nilai Koefisien korelasi

Tabel r untuk df = 101 - 150					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068

Diketahui bahwa untuk mencari nilai df pada tabel nilai koefisien korelasi (r) adalah dengan cara menghitung tabel r dengan ketentuan (df = n - 2). n = jumlah responden. Maka begitu (df = 106 - 4) menjadi (df = 102). Maka pada tingkat signifikan dua arah dengan nilai signifikan dua arah dengan nilai signifikan 0.05 didapatkan nilai sebesar 0.1927.

Berikut pengujian data dari 6 variabel, *Tangibles* / Bukti terukur, *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Assurance* / Jaminan, *Empathy* / Empati, dan *User Satisfaction* / Kepuasan Pengguna.

1. Uji Validitas *Tangibles* / Bukti terukur

Uji validitas *Tangibles* / Bukti terukur adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *Tangibles* / bukti terukur :

Tabel 5.2 Uji Validitas Tangibles (X1)

		Correlations					Total_
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.095	.003	.111	.091	.487
	Sig. (2-tailed)		.330	.977	.258		.000
	N	106	106	106	106	106	106
X1.2	Pearson Correlation	-.095	1	-.068	-.002	.110	.425
	Sig. (2-tailed)	.330		.486	.985	.260	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X1.3	Pearson Correlation	.003	-.068	1	-.041	-.068	.386
	Sig. (2-tailed)	.977	.486		.676	.487	.000
	N	106	106	106	106	106	106

X1.4	Pearson Correlation	.111	-.002	-.041	1	-.069	.456
	Sig. (2-tailed)	.258	.985	.676		.480	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X1.5	Pearson Correlation	.091	.110	-.068	-.069	1	.469
	Sig. (2-tailed)	.356	.260	.487	.480		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Total_X1	Pearson Correlation	.487	.425	.456	.456	.469	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *Tangibles / Bukti* terukur diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *Tangibles / Bukti* terukur.

Tabel 5.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles / Bukti* terukur

No	Kode Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X1.1	0.487	0.1927	Valid
2	X1.2	0.425	0.1927	Valid
3	X1.3	0.386	0.1927	Valid
4	X1.4	0.456	0.1927	Valid
5	X1.5	0.469	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapata dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua

variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

2. Uji Validitas *Reliability* / Keandalan

Uji validitas *Reliability* / Keandalan adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *Reliability* / Keandalan :

Tabel 5.4 Uji *Reliability* / Keandalan (X2)

		Correlations					Total_
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.029	.061	.073	.121	.473
	Sig. (2-tailed)		.768	.537	.456	.217	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X2.2	Pearson Correlation	.029	1	-.201	.120	-.080	.414
	Sig. (2-tailed)	.768		.038	.221	.415	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X2.3	Pearson Correlation	.061	.201	1	-.147	-.008	.316
	Sig. (2-tailed)	.537	.038		.131	.933	.001
	N	106	106	106	106	106	106
X2.4	Pearson Correlation	.073	.120	-.147	1	.022	.513
	Sig. (2-tailed)	.456	.221	.131		.819	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X2.5	Pearson Correlation	-.080	-.080	-.008	.022	1	.500
	Sig. (2-tailed)	.415	.415	.933	.819		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Total_ X2	Pearson Correlation	.414	.414	.316	.513	.500	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	

N	106	106	106	106	106	106
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *Reliability* / Keandalan diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *Reliability* / Keandalan.

Tabel 5.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* / Keandalan

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	X2.1	0.473	0.1927	Valid
2	X2.2	0.414	0.1927	Valid
3	X2.3	0.316	0.1927	Valid
4	X2.4	0.513	0.1927	Valid
5	X2.5	0.500	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapata dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel. [13]

3. Uji Validitas *Responsiveness* / Daya Tanggap

Uji validitas *Responsiveness* / Daya Tanggap adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *Responsiveness* / Daya Tanggap :

Tabel 5.6 Uji *Responsiveness* / Daya Tanggap (X3)

		Correlations					Total_
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.243	-.008	-.086	-.015	.460
	Sig. (2-tailed)		.012	.936	.383	.877	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X3.2	Pearson Correlation	.243	1	.131	.096	-.049	.565
	Sig. (2-tailed)	.012		.182	.328	.621	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X3.3	Pearson Correlation	-.008	.131	1	.052	.227	.583
	Sig. (2-tailed)	.936	.182		.595	.019	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X3.4	Pearson Correlation	-.086	.096	.052	1	-.095	.391
	Sig. (2-tailed)	.383	.328	.595		.330	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X3.5	Pearson Correlation	-.015	-.049	.227	-.095	1	.448
	Sig. (2-tailed)	.877	.621	.019	.330		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Total_ X3	Pearson Correlation	.460	.565	.583	.391	.448	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *Responsiveness* / Daya Tanggap diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *Responsiveness* / Daya Tanggap.

Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiveness* / Daya Tanggap

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	X3.1	0.460	0.1927	Valid
2	X3.2	0.565	0.1927	Valid
3	X3.3	0.583	0.1927	Valid
4	X3.4	0.391	0.1927	Valid
5	X3.5	0.448	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapata dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

4. Uji Validitas *Assurance* / Jaminan

Uji validitas *Assurance* / Jaminan adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *Assurance* / Jaminan :

Tabel 5.8 Uji *Assurance* / Jaminan (X4)

		Correlations					Total_
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.110	-.050	-.079	.044	.456
	Sig. (2-tailed)		.260	.608	.418	.653	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X4.2	Pearson Correlation	.110	1	.214	-.048	-.027	.538
	Sig. (2-tailed)	.260		.028	.623	.780	.000
	N	106	106	106	106	106	106

X4.3	Pearson Correlation	-.050	.214	1	-.041	.007	.511
	Sig. (2-tailed)	.608	.028		.673	.941	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X4.4	Pearson Correlation	-.079	-.048	-.041	1	-.138	.307
	Sig. (2-tailed)	.418	.623	.673		.159	.001
	N	106	106	106	106	106	106
X4.5	Pearson Correlation	.044	-.027	.007	1	-.138	.419
	Sig. (2-tailed)	.653	.780	.673		.159	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Total_X4	Pearson Correlation	.456	.538	.511	.307	.419	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *Assurance / Jaminan* diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *Assurance / Jaminan*.

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Assurance / Jaminan*

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	X4.1	0.456	0.1927	Valid
2	X4.2	0.538	0.1927	Valid
3	X4.3	0.511	0.1927	Valid
4	X4.4	0.307	0.1927	Valid
5	X4.5	0.419	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

5. Uji Validitas *Empathy/* Empati

Uji validitas *Empathy/* Empati adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *Empathy/* Empati :

Tabel 5.10 Uji *Empathy/* Empati (X5)

		Correlations					Total_
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.018	.056	.006	.084	.474
	Sig. (2-tailed)		.853	.567	.953	.394	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X5.2	Pearson Correlation	.018	1	-.071	.190	-0.36	.482
	Sig. (2-tailed)	.853		.469	.051	.718	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X5.3	Pearson Correlation	.056	-.071	1	-.052	-.074	.372
	Sig. (2-tailed)	.567	.469		.595	.449	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X5.4	Pearson Correlation	.006	.190	-.052	1	.155	.550
	Sig. (2-tailed)	.953	.051	.595		.113	.000
	N	106	106	106	106	106	106
X5.5	Pearson Correlation	.084	-.036	-.074	.155	1	.477
	Sig. (2-tailed)	.394	.718	.449	.113		.000
	N	106	106	106	106	106	106

Total_	Pearson	.474	.482	.372	.550	.477	1
X5	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *Empathy/ Empati* diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *Empathy/ Empati*.

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy/ Empati*

No	Kode Indikator	r hitung	r table	Keterangan
1	X5.1	0.474	0.1927	Valid
2	X5.2	0.482	0.1927	Valid
3	X5.3	0.372	0.1927	Valid
4	X5.4	0.550	0.1927	Valid
5	X5.5	0.477	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapata dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

6. Uji Validitas *User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna*.

Uji validitas *User Satisfaction/* Kepuasan Pengguna adalah untuk menentukan kevalidan data kualitas sistemnya. Berikut tabel uji validitas *User Satisfaction/* Kepuasan Pengguna:

Tabel 5.12 Uji *User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna*(Y1)

		Correlations					Total_
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	-.085	.116	-.113	.009	.332
	Sig. (2-tailed)		.384	.235	.250	.926	.001
	N	106	106	106	106	106	106
Y1.2	Pearson Correlation	-.085	1	-.134	.106	-.155	.316
	Sig. (2-tailed)	.384		.170	.280	.112	.001
	N	106	106	106	106	106	106
Y1.3	Pearson Correlation	.116	-.134	1	0.11	.023	.429
	Sig. (2-tailed)	.235	.170		.912	.815	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y1.4	Pearson Correlation	-.113	.106	.011	1	.141	.592
	Sig. (2-tailed)	.250	.280	.912		.148	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Y1.5	Pearson Correlation	.009	-.155	.023	.141	1	.514
	Sig. (2-tailed)	.926	.122	.815	.148		.000
	N	106	106	106	106	106	106
Total_ Y1	Pearson Correlation	.332	.316	.429	.592	.514	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

Berdasarkan Hasil output pengujian validitas variabel *User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna* diatas. Dapat disimpulkan semua item valid karena nilai pearson correlation setiap item lebih besar 0.1927. Berikut adalah rangkuman dari hasil pengujian validitas *User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna*.

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*/ Kepuasan Pengguna

No	Kode Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1.1	0.332	0.1927	Valid
2	Y1.2	0.316	0.1927	Valid
3	Y1.3	0.429	0.1927	Valid
4	Y1.4	0.592	0.1927	Valid
5	Y1.5	0.514	0.1927	Valid

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0. 1927. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

5.1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner. Keandalan (reliability) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Alpha Cronbach. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur [25].

Berikut pengujian data dari 6 variabel, *Tangibles* / Bukti terukur, *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Assurance* / Jaminan, *Empathy*/ Empati, dan *User Satisfaction*/ Kepuasan Pengguna.

Tabel 5.14 output uji reabilitas *Tangibles* / Bukti terukur (summary)

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang telah diseleksi yang tidak memenuhi kriteria yang bisa digunakan yang dianalisis dalam aplikasi SPSS yakni N sebanyak 106 responden. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua). Maka jumlah valid adalah 100%.

Tabel 5.15 output uji reabilitas *Tangibles* / Bukti terukur (summary)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.595	.507	6

Penjelasan dari output reabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner dan total angket) ada 6 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0.595, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel *Tangibles* / Bukti terukur dinyatakan reliabel.[24]

Tabel 5.16 output uji reabilitas Reliability / Keandalan (summary)

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel 5.17 output uji reabilitas Reliability / Keandalan (summary)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.588	.508	6

Penjelasan dari output reabilitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner) ada 5 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0. 588, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel Reliability / Keandalan dinyatakan reliabel.

Tabel 5.18 output uji reabilitas *Responsiveness* / Daya Tanggap (summary)

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel 5.19 output uji reabilitas *Responsiveness* / Daya Tanggap(summary)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.594	6

Penjelasan dari output reabilitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner) ada 5 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0. 649, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel *Responsiveness* / Daya Tanggap dinyatakan reliabel.

Tabel 5.20 output uji reabilitas Assurance / Jaminan (summary)

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel 5.21 output uji reabilitas Assurance / Jaminan (summary)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.597	.511	6

Penjelasan dari output reabilitas X4 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner) ada 5 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0. 597, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel *Assurance / Jaminan* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.22 output uji reabilitas *Empathy/ Empati (summary)*

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel 5.23 output uji reabilitas *Empathy/ Empati(summary)*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.629	.561	6

Penjelasan dari output reabilitas X5 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner) ada 5 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0. 629, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel *Empathy/ Empati* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.24 output uji reabilitas User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna
(summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

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

Tabel 5.25 output uji reabilitas User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna (summary)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.596	.494	6

Penjelasan dari output reabilitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Dari tabel output diatas diketahui ada *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan kuesioner) ada 5 butir item dengan nilai Cronbach 's Alpha sebesar 0. 596, karena nilai cronbach's Alpha lebih besar dari pada 0.1927 maka pada variabel User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna dinyatakan reliabel.

Berikut Tabel Rangkuman Hasil Uji Reabilitas dengan 6 variabel :

Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha cronbach's	keterangan
1	Tangibles / Bukti terukur	0.595 > 0.1927	Reliabele
2	Reliability / Keandalan	0.588 > 0.1927	Reliabele
3	Responsiveness / Daya Tanggap	0.649 > 0.1927	Reliabele
4	Assurance / Jaminan	0.597 > 0.1927	Reliabele
5	Empathy/ Empati	0.629 > 0.1927	Reliabele
6	User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna	0.596 > 0.1927	Reliabele

5.2 Uji ASUMSI KELASIK

5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Apabila nilai Sig. *Uji Kolmogorov-Smirnov* > α ($\alpha = 0,05$), maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai Sig. uji *Kolmogorov-Smirnov* < α ($\alpha = 0,05$), maka data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.27 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		y1
N		106
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14879726
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.65
	Negative	-.038
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi, $0,200 > 0,05$.

Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

5.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas tujuannya menguji pada “model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat probleme multikoloniarita Pengujian ada tidaknya gejala multikolonieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIP (*variance inflation factor*) dan tolerance-nya. Jika nilai tolerance-nya value 0,10 atau *variance inflation factor* diatas 10 maka terjadi multikolonieritas [25].

Tabel 5.28 Tabel Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.441	3.108		3.359	.001		
Tangibles	.121	.096	.134	1.261	.210	.813	1.229
Reliability	.138	.095	.140	1.444	.152	.975	1.025
Responsiveness	-.090	.092	-.108	-.985	.327	.762	1.312
Assurance	.145	.091	.157	1.587	.116	.931	1.074
Empathy	.107	.087	.120	1.224	.224	.945	1.059

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari Uji Multikolonieritas Yang Telah Dilakukan, Di Dapatkan Bahwa Nilai Tolerance Dan VIF Memenuhi Syarat yaitu :

Tabel 5.29 Rangkuman Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1/Tangibles	0.813 > 0.1	1.229 < 10	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X2/Reliability	0.975 > 0.1	1.025 < 10	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X3/Responsiveness	0.762 > 0.1	1.312 < 10	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X4/Assurance	0.931 > 0.1	1.074 < 10	Tidak Terjadi Multikolonieritas
X5/Empathy	0.945 > 0.1	1.059 < 10	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel Tangibles memiliki nilai tolerance sebesar 0.813 dan nilai VIF sebesar 1.229 untuk variabel Reliability memiliki nilai tolerance sebesar 0.975 dan nilai VIF sebesar 1.025, untuk variabel Responsiveness memiliki nilai tolerance sebesar 0.762 dan nilai VIF sebesar 1.312,

untuk variabel Assurance memiliki nilai tolerance sebesar 0.931 dan nilai VIF sebesar 1.074, untuk variabel Empathy memiliki nilai tolerance sebesar 0.945 dan nilai VIF sebesar 1.059. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel tersebut, maka seluruh variabel independent dan model regresi memiliki nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Hal ini memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

5.2.3 Uji Heterokedastitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi mensyaratkan tidak terjadi heteroskedastisitas [26].

Uji Heteroskedastisitas Jika nilai signifikan antara variabel independent dengan residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terjadi masalah Heteroskedastisitas. Asumsi yang baik pada model regresi maka terjadi masalah Heteroskedastisitas. Berikut tabel uji Heteroskedastisitas dibawah ini :

Tabel 5.30 Tabel Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.778	1.800		-.432	.666
	Tangibles	.111	.056	.215	2.000	.048
	Reliability	-.008	.055	-.015	-.151	.880
	Responsiveness	.014	.053	.029	.261	.795
	Assurance	-.008	.053	-.016	-.159	.874
	Empathy	.039	.050	.076	.764	.447

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari uji Heteroskedastisitas glejser test yang telah Di lakukan, di dapatkan bahwa nilai segnifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat, yaitu:

Tabel 5.31 rangkuman Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai signifikasi	Keterangan
X1/Tangibles	0.48 > 0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2/Reliability	0.880 > 0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3/Responsiveness	0.795 > 0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X4/Assurance	0.874 > 0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X5/Empathy	0.447 > 0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

5.3 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.32 Output Regression Variables Entered

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SUM.X5, SUM.X2, SUM.X1, SUM.X4, SUM.X3 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: SUM.Y

b. All requested variables entered.

Output pada Tabel 5.31 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.33 Output Regression Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 ^a	.086	.040	2.202

a. Predictors: (Constant), SUM.X5, SUM.X2, SUM.X1, SUM.X4, SUM.X3

Output pada Tabel 5.32 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Tabel 5.34 Output Regression ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.558	5	9.112	1.879	.105 ^b
	Residual	484.820	100	4.848		
	Total	530.377	105			

a. Dependent Variable: SUM.Y

b. Predictors: (Constant), SUM.X5, SUM.X2, SUM.X1, SUM.X4, SUM.X3

Pada Tabel Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.35 Output Regression Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.441	3.108		3.359	.001
	SUM.X1	.121	.096	.134	1.261	.210
	SUM.X2	.138	.095	.140	1.444	.152
	SUM.X3	-.090	.092	-.108	-.985	.327
	SUM.X4	.145	.091	.157	1.587	.116
	SUM.X5	.107	.087	.120	1.224	.224

a. Dependent Variable: SUM.Y

Output pada tabel 5.34 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.36 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	10.441	3.359	0.001
X1	0.121	1.261	0.210

X2	0.138	1.444	0.152
X3	-0.090	-0.985	0.327
X4	0.145	1.587	0.116
X5	0.107	1.224	0.224
Fhitung = 1.879			
R2 = 0.086			

5.3.1 Uji Hipotesis F

Uji F atau ANOVA digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Prosedur pengujiannya sebagai berikut: [27]

1. Menentukan hipotesis

H0 : Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H1 : Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05.

3. Menentukan Fhitung dan Ftabel

- a. Fhitung adalah 1.879

- b. Ftabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 dfl = k-1 atau 5-1 = 4, dan df2= n-k atau 106-4 =102 (n=jumlah data; k=jumlah variabel independent). Di dapat Ftabel sebesar 2.46

Tabel 5. 37 Titik Persentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
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

4. Pengambilan keputusan

- a. Jika Fhitung <= Ftabel maka H0 diterima
- b. Jika Fhitung > Ftabel maka H0 ditolak

5. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa Fhitung (1.879) <= Ftabel (2.46) maka H0 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5.3.2 Uji Hipotesis T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Prosedur pengujiannya sebagai berikut: [27]

1. Pengujian b1 (Tangibles)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. Menentukan Thitung dan Ttabel

1. Thitung adalah 1.261

2. Ttabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $106-5-1 = 100$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat Ttabel sebesar 1.98397

c. Pengambilan Keputusan

1. $Thitung \leq \text{tabel}$ atau $-Thitung \geq -Ttabel$ jadi H_0 diterima

2. $Thitung > \text{tabel}$ atau $-Thitung < -Ttabel$ jadi H_0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa Thitung (1.261) \leq Ttabel (1.98397) jadi H_0 diterima, kesimpulannya adalah Tangibles tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Pengujian b2 (Reliability)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. Menentukan Thitung dan Ttabel

1) Thitung adalah 1.444

2) Ttabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $106-5-1 = 100$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat Ttabel sebesar 1.98397

c. Pengambilan Keputusan

- 1) $T_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
- 2) $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T_{hitung} (1.444) \leq t_{tabel} (1.98397) jadi H_0 diterima, kesimpulannya adalah Reliability tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Pengujian b3 (Responsiveness)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. Menentukan T_{hitung} dan t_{tabel}

- 1) T_{hitung} adalah -0.985
- 2) t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $106-5-1 = 100$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t_{tabel} sebesar 1.98397

c. Pengambilan Keputusan

- 1) $T_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
- 2) $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T_{hitung} (-0.985) $>$ t_{tabel} (1.98397) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya adalah Responsiveness berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

4. Pengujian b4 (Assurance)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. Menentukan Thitung dan Ttabel

1) Thitung adalah 1.587

2) Ttabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $106-5-1 = 100$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat Ttabel sebesar 1.98397

c. Pengambilan Keputusan

1) Thitung \leq tabel atau -Thitung \geq -Ttabel jadi H0 diterima

2) Thitung $>$ tabel atau -Thitung $<$ -Ttabel jadi H0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa Thitung (1.587) \leq Ttabel (1.98397) jadi H0 diterima, kesimpulannya adalah Assurance tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Pengujian b5 (Empathy)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. Menentukan Thitung dan Ttabel

1) Thitung adalah 1.224

2) Ttabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $106-5-1 = 100$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat Ttabel sebesar 1.98397

c. Pengambilan keputusan

- 1) $T_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima
- 2) $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-T_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T_{hitung} (1.224) \leq t_{tabel} (1.98397) jadi H_0 diterima, kesimpulannya adalah Empathy tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Tabel 5. 38 Titik Persentase Distribusi T

Pr df	0.25		0.10		0.05		0.025		0.01		0.005		0.001	
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.002	0.010	0.002	0.001	0.002	0.001	
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							

5.4 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut: [27]

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah $b_1 = 0.121$, $b_2 = 0.138$, $b_3 = -0.090$, $b_4 = 0.145$, dan $b_5 = 0.107$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

$$Y' = 10.441 + 0.121 x_1 + 0.138 x_2 + (-0.090) x_3 + 0.145 x_4 + 0.107 x_5$$

(Y' adalah variabel *dependent* yang diramalkan, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , b_3 , b_4 , dan b_5 adalah koefisien regresi, dan x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 adalah variabel *independent*).

Keterangan dari model regresi linear di atas adalah:

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 10.441 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 10.441. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy bernilai 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 10.441%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Tangibles (b_1) = 0.121, artinya jika nilai Tangibles ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.121 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Reliability (b_2) = 0.138, artinya jika nilai Reliability ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.138 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Responsiveness (b_3) = -0.090, artinya jika nilai Responsiveness ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar -0.090 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel Assurance (b_4) = 0.145, artinya jika nilai Assurance ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.145 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- f. Nilai koefisien regresi variabel Empathy (b_5) = 0.107, artinya jika nilai Empathy ditingkatkan sebesar 0.1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.107 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

g. Analisis Koefisien Determinansi

Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 5. 2 Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0.086. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel

independen yaitu 8.6% sedangkan sisanya sebesar 91.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5 VARIABEL YANG PALING DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel Assurance lebih besar dibandingkan variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy dengan begitu Responsiveness memiliki pengaruh yang lebih besar yang dapat dilihat dari nilai Thitung variabel Assurance sebesar 1.587 dibandingkan nilai Thitung variabel Tangibles sebesar 1.261, variabel Reliability sebesar 1.444, variabel Responsiveness sebesar -0.985, dan variabel Empathy sebesar 1.224.

5.6 REKOMENDASI PADA E-RAPOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas informasi yang memiliki nilai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-rapor pada SMA Negeri 3 Kota Jambi, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) *Responsiveness*, 2) *Empathy*, 3) *Reliability*, 4) *Assurance*, dan 5) *Tangibles*, sehingga pengguna puas dengan aplikasi e-rapor.