

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

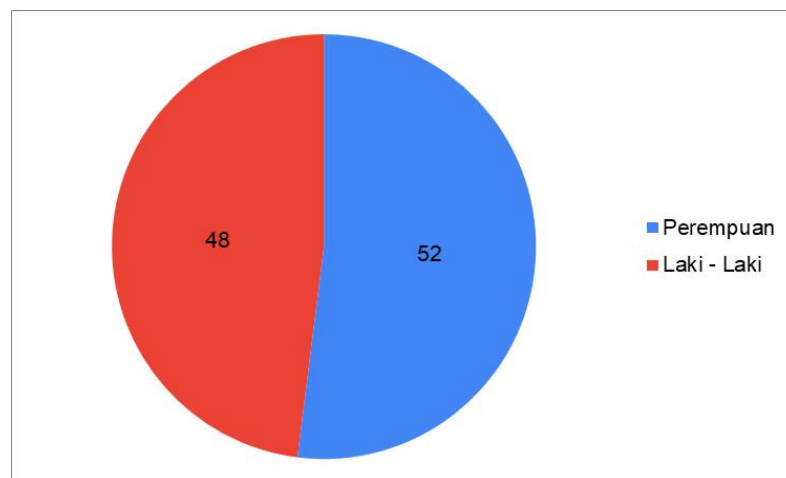
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari google formulir yang disebar pada tanggal 21 Januari 2022 sampai tanggal 22 Januari 2022. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media social Whatsapp. Butir pernyataan yang diberikan pada kuesioner adalah 21 pernyataan yang diajukan. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna TIX.ID di Kota Jambi. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kepada kuesioner yang telah disebar. Jadi akan ada 100 data yang akan digunakan selanjutnya untuk dilakukan pengujian.

5.1.1 Jenis Kelamin

Pada data bagian jenis kelamin menunjukkan :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Jumlah	100	100%

**Gambar 5.1 Diagram berdasarkan Jenis Kelamin**

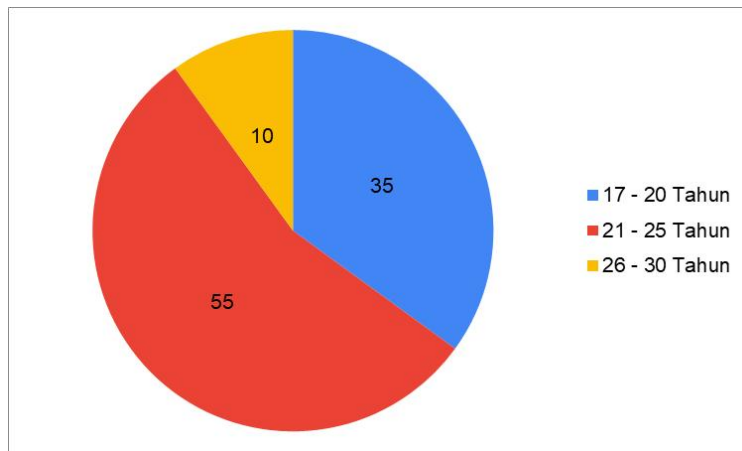
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan.

5.1.2 Umur

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah mengeliminasi beberapa responden, bahwa rentang umur responden menunjukkan :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
17 - 20 Tahun	35	35%
21 – 26 Tahun	55	55%
26 – 30 Tahun	10	10%
Jumlah	100	100%



Gambar 5.2 Diagram berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rentang umur yang mendominasi adalah 21 -25 tahun..

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur data yang diambil dinyatakan kevalidannya atau kesahihannya. Instrumen yang digunakan pada penelitian harus berupa instrumen yang valid. Instrument yang valid berarti dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang merupakan instrumen bersifat notes, sehingga hanya perlu memenuhi validitas konstruk saja.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Cronbach Alpha pada kolom *Corelated Item – Total Corelation*. Karena untuk menentukan valid atau tidaknya butir kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel.

Jika r hitung $<$ r tabel = tidak valid

Jika r hitung $>$ r tabel = valid

Cara menentukan r tabel adalah $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah sampel.

Untuk mendapat

Tabel 5.3 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
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
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196

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

Untuk hasil uji validitas yang dilakukan di SPSS dapat dilihat pada tabel 5.5 di bawah ini :

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.695**	.641**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.695**	1	.750**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.641**	.750**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.869**	.919**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X1 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.412**	.349**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.412**	1	.382**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.349**	.382**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.794**	.756**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X2 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas X3

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.363**	.332**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.363**	1	.360**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.332**	.360**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.797**	.731**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X3 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X4

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.547**	.572**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.547**	1	.577**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.572**	.577**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.848**	.830**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X4 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas X5

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.522**	.258**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.522**	1	.333**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.258**	.333**	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001		.000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.798**	.813**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X5 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X6

		Correlations		
		X6.1	X6.2	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.478**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.478**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.888**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X1 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas X7

		Correlations		
		X7.1	X7.2	X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.654**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X7.2	Pearson Correlation	.654**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.903**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel X1 pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Y

		Correlations		
		Y.1	Y.2	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.702**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.702**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.912**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung $> 0,1966$, sehingga dapat disimpulkan untuk semua indikator variabel Y pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Sebuah *scale* atau instrument pengukur data dan data yang dihasilkan reliabel atau andal apabila instrument memunculkan hasil yang sama secara konsisten setiap kali dilakukan pengukuran. Reliabilitas sendiri sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu instrument maka semakin stabil pula alat pengukur

tersebut. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

Tabel 5. 12 Kriteria Tingkat Reliabilitas

No.	Interval	Kriteria
1	<0,200	Sangat Rendah
2	0,200 - 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Tabel 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	3

Berdasarkan tabel di atas, variabel X1 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	3

Berdasarkan tabel di atas, variabel X2 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 15 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.611	3

Berdasarkan tabel di atas, variabel X3 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 16 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	3

Berdasarkan tabel di atas, variabel X4 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 17 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.641	3

Berdasarkan tabel di atas, variabel X5 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 18 Hasil Uji Reliabilitas X6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.638	2

Berdasarkan tabel di atas, variabel X6 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas X7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	2

Berdasarkan tabel di atas, variabel X7 memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	2

Berdasarkan tabel di atas, variabel Y memiliki nilai $\alpha > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi dat yang digunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan model analisis yang tepat. Dalam penelitian ini untuk mengolah hasil data penelitian menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif) di mana dalam analisis tersebut menggunakan program SPSS. Analisis data yang dilakukan dengan bantuan metode Regresi Linear berganda, namun sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikoleniaritas, dan uji heteroskedastisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, hasil pengujian menggunakan uji skewness & kurtosis.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Normalitas

	Skewness			Kurtosis		
	Statistic	Std. Error	Hasil	Statistic	Std. Error	Hasil
X1	-.463	.241	-1.921	-.432	.478	-0.885
X2	-.357	.241	-1.481	-.825	.478	-1.726
X3	-.309	.241	-1,282	-.288	.478	-0.602
X4	-.479	.241	-1.987	-.832	.478	-1.740
X5	-.391	.241	-1.622	-.929	.478	-1.943
X6	-.476	.241	-1.975	-.731	.478	-1.529
X7	-.301	.241	-1.289	-.688	.478	-1,439
Y	-.433	.241	-1.796	-.578	.478	-1.146

Uji Skewness & Kurtosis adalah salah satu cara menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Cara melihat data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan membagi nilai pada kolom statistic dan std.error, rentang nilai data berdistribusi normal adalah -2 dan 2. Dari tabel di atas dapat dilihat data tidak lebih dari -2 dan 2, maka dapat disimpulkan bahwa semua data berdistribusi normal.

5.3.2 Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoleniaritas di dalam model regresi adalah dengan melihat matrik korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan adanya multikoleniaritas. Dalam penelitian ini tabel dikatakan terdapat multikoleniaritas dengan melihat tabel *tolerance* dan VIF. Jika tabel *tolerance* menunjukkan nilai >

0,10 dan pada tabel VIF menunjukkan nilai $< 10,00$ maka terdapat multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikoleniaritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.431	2.318
	X2	.764	1.309
	X3	.825	1.212
	X4	.812	1.231
	X5	.704	1.420
	X6	.745	1.342
	X7	.427	2.340

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai pada tabel *tolerance* $> 0,10$ dan pada tabel VIF $< 10,00$, maka dapat disimpulkan model regresi di atas terjadi gejala multikolinearitas.

5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ketika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, inilah yang disebut dengan heteroskedastisitas. Untuk menganalisanya, dalam penelitian ini menggunakan uji spearman dengan melihat nilai signifikansi atau Sig.

(2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

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

Tabel 5. 23 Hasil Uji Spearman

			Correlations							Unstandar dized Residual
			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	
Spear man's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.015	-.020	.220 [*]	-.002	.035	.749 ^{**}	.075
		Sig. (2-tailed)	.	.882	.844	.028	.986	.728	.000	.459
		N	100	100	100	100	100	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	.015	1.000	.281 ^{**}	.288 ^{**}	.414 ^{**}	.347 ^{**}	.080	-.010
		Sig. (2-tailed)	.882	.	.005	.004	.000	.000	.431	.923
		N	100	100	100	100	100	100	100	100
	X3	Correlation Coefficient	-.020	.281 ^{**}	1.000	.231 [*]	.322 ^{**}	.339 ^{**}	.075	.013
		Sig. (2-tailed)	.844	.005	.	.021	.001	.001	.458	.898
		N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Correlation Coefficient	.220 [*]	.288 ^{**}	.231 [*]	1.000	.349 ^{**}	.263 ^{**}	.199 [*]	.031	
	Sig. (2-tailed)	.028	.004	.021	.	.000	.008	.048	.761	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X5	Correlation Coefficient	-.002	.414 ^{**}	.322 ^{**}	.349 ^{**}	1.000	.406 ^{**}	.065	.051	
	Sig. (2-tailed)	.986	.000	.001	.000	.	.000	.518	.615	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X6	Correlation Coefficient	.035	.347 ^{**}	.339 ^{**}	.263 ^{**}	.406 ^{**}	1.000	-.002	.047	
	Sig. (2-tailed)	.728	.000	.001	.008	.000	.	.986	.645	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X7	Correlation Coefficient	.749 ^{**}	.080	.075	.199 [*]	.065	-.002	1.000	.121	
	Sig. (2-tailed)	.000	.431	.458	.048	.518	.986	.	.229	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
Unsta	Correlation Coefficient	.075	-.010	.013	.031	.051	.047	.121	1.000	

Standard	Sig. (2-tailed)								
Standardized		.459	.923	.898	.761	.615	.645	.229	.
Residual	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Berdasarkan tabel di atas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen $>0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan semua variabel bebas dari heteroskedastisitas.

5.4 UJI HIPOTESIS

Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai F statistik dan nilai statistik t.

5.4.1 Uji T

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menentukan adanya hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai F hitung $> F$ tabel atau nilai sig $< 0,05$.

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur sejauh mana kemampuan model

dalam menerangkan variasi variabel independen. Untuk menentukan adanya hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai sig < 0,05 atau nilai t hitung > t tabel.

Untuk melihat *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, *contact*, dan *satisfaction* dapat dilihat dalam tabel hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 5. 24 Hasil Uji t Variabel X terhadap Y

		Coefficients ^a	
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.629	.010
	X1	3.242	.002
	X2	-.953	.343
	X3	-.436	.664
	X4	1.448	.151
	X5	-.779	.438
	X6	-.241	.810
	X7	1.911	.059

a. Dependent Variable: Y

H1 : *Efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,002 < 0,05 dan nilai t hitung 3,242 > t tabel 1,661, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *efficiency* terhadap Kepuasan Pengguna.

H2 : *Fulfillment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,343 > 0,05 dan nilai t hitung

-0,953 > t tabel -1,661, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Fulfillment* terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,664 > 0,05 dan nilai t hitung -0,436 < t tabel -1,661, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna.

H4 : *Privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,151 > 0,05 dan nilai t hitung 1,448 < t tabel 1,661, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Privacy* terhadap Kepuasan Pengguna.

H5 : *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,438 > 0,05 dan nilai t hitung -0,779 > t tabel -1,661, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna.

H6 : *Compensation* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. 0,810 > 0,05 dan nilai t hitung -0,241 < t tabel -1,661, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Compensation* terhadap Kepuasan Pengguna.

H7 : *Contact* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. $0,059 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,911 > t$ tabel $1,661$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tetapi tidak secara signifikan antara *Contact* terhadap Kepuasan Pengguna.

5.4.2 Uji F

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menentukan adanya hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai F hitung $> F$ tabel atau nilai sig $< 0,05$.

Tabel 5. 25 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.181	7	9.883	8.861	.000 ^b
	Residual	102.609	92	1.115		
	Total	171.790	99			

a. Dependent Variable: Y

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

H8 : Semua variabel X secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil uji tabel di atas menunjukkan nilai F hitung $8,861 > F$ tabel $2,11$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependennya Kepuasan Pengguna.

5.5 PEMBAHASAN

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan dari 8 hipotesis yang diajukan, hanya 2 hipotesis yang diterima dan 6 lainnya ditolak.

Pada hipotesis pertama, kemudahan dan kecepatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka jika meningkatkan bagian kemudahan dan kecepatan akan menaikkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.

Pada hipotesis kedua menunjukkan bahwa ketersediaan layanan dan ketersediaan transaksi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaiknya variabel ini dapat ditingkatkan yang nantinya akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.

Pada hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hendaknya pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan akurat agar dapat membuat puas pengguna aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.

Pada hipotesis keempat menunjukkan pada variabel privasi yang seharusnya menjadi faktor penting kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif signifikan. Pada bagian vital ini harus diperbaiki agar para pengguna aplikasi TIX.ID di Kota Jambi merasa data yang mereka berikan kepada pihak aplikasi dapat dirahasiakan dan dilindungi dengan baik.

Pada hipotesis kelima menunjukkan bahwa penanganan masalah dan dan pertanggung jawaban tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaiknya pelayanan pada bagian ini ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi TIK.ID di Kota Jambi.

Pada hipotesis keenam menunjukkan bahwa kompensasi aplikasi terhadap pengguna tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti bagian ini harus diperbaiki agar dapat membuat puas pengguna aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.

Pada hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa kontak yang dapat dihubungi ketika pengguna memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna..

Pada hipotesis terakhir, semua variabel independennya secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti variabel independennya secara bersama-sama akan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.