

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

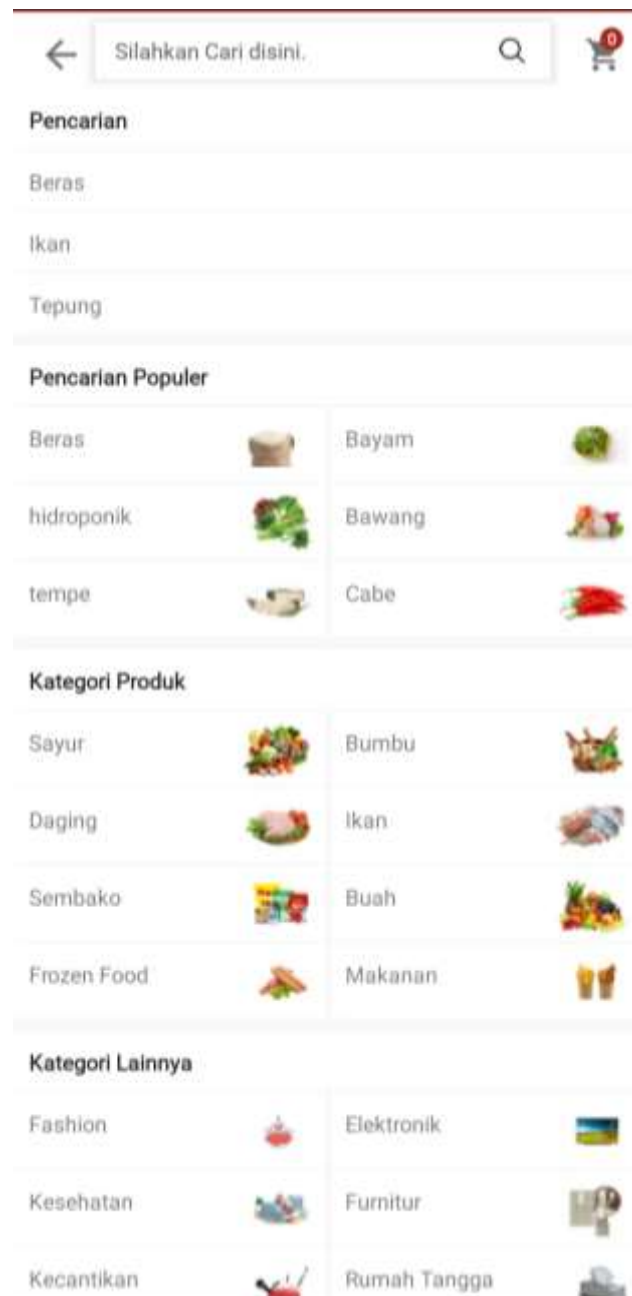
#### **1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi didirikan oleh salah satu entrepreneur digital muda di Kota Jambi. Platform Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi dinaungi dan secara legal resmi berbadan hukum perseroan terbatas, yaitu di bawah naungan PT. Ridikc Industri Indonesia yang memiliki team yang solid serta memiliki visi dan tujuan bersama yang menyediakan satu platform belanja online terlengkap dan terbaik di Kota Jambi. Saat ini kantor operasional Platform Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi berada di Kota Jambi tepat nya di Jl. Syamsudin uban, Thehok. Lr. Perikanan, Kec. Jambi Selatan Kota Jambi. Aplikasi Belanjo - Belanja *Online* Kota Jambi menyediakan berbagai kebutuhan seperti, kebutuhan sayur, sembako dan produk lainnya yang dapat dilakukan dengan mudah, praktis, dan aman.



**Gambar 5. 1 Halaman Utama**

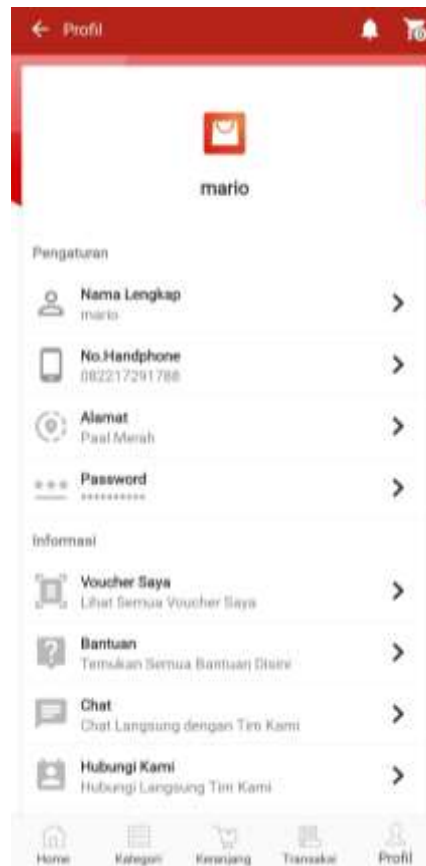
Gambar 5.1 menampilkan halaman utama pada aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi yang mana terdapat menu *home*, kategori, pencarian, keranjang, transaksi dan *profile*.



**Gambar 5. 2 Tampilan pencarian**

### **Aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi**

Gambar 5.2 merupakan tampilan jika kita mencari produk atau kebutuhan sehari - hari seperti kebutuhan sayur, daging, beras, ikan, buah dan lain lain.



**Gambar 5. 3 Tampilan Setting *Profile***

Pada gambar 5.3 menunjukkan tampilan pengaturan untuk profil pengguna mulai dari pengaturan nama lengkap, no. handphone, alamat, *password* dan informasi lainnya.

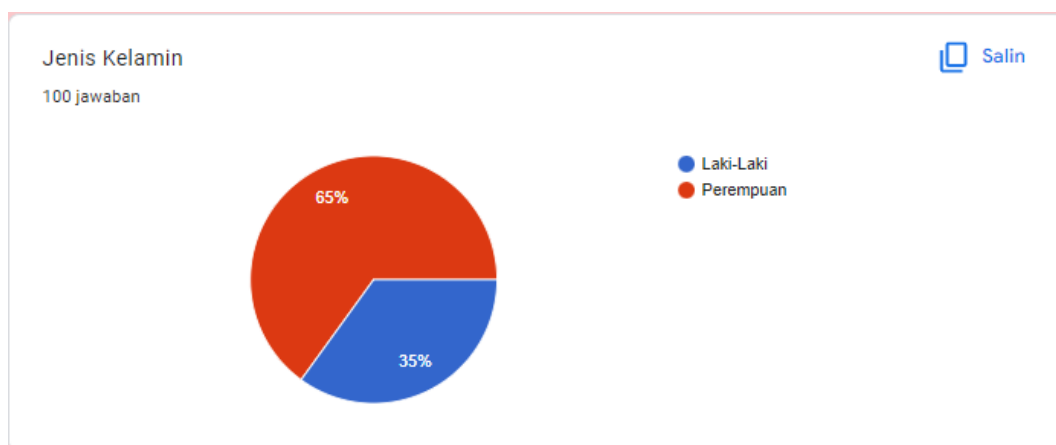
## **1.2 DATA KUESIONER**

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online menggunakan google form yang telah dibagikan dari tanggal 25 desember 2022 hingga 09 januari 2023. Kegiatan pengisian kuesioner ini, diajukan 20 pertanyaan dengan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representative sesuai dengan kriteria tertentu dimana pada penelitian ini yaitu

pengguna aplikasi Belanja-Belanja *Online* Kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner yang digunakan pada penelitian dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

**Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	35	35%
2	Perempuan	65	65%
Total		100	100%

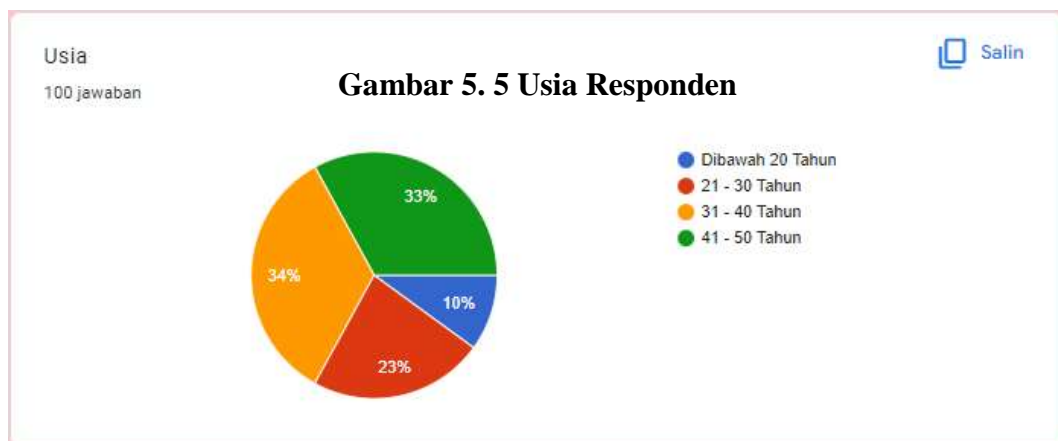


**Gambar 5. 4 Jenis Kelamin Responden**

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi reponden perempuan lebih mendominasi dibandingkan responden laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Belanja-Belanja *Online* Kota Jambi lebih dominan perempuan dibandingkan dengan pengguna laki-laki..

**Tabel 5. 2 Usia Responden**

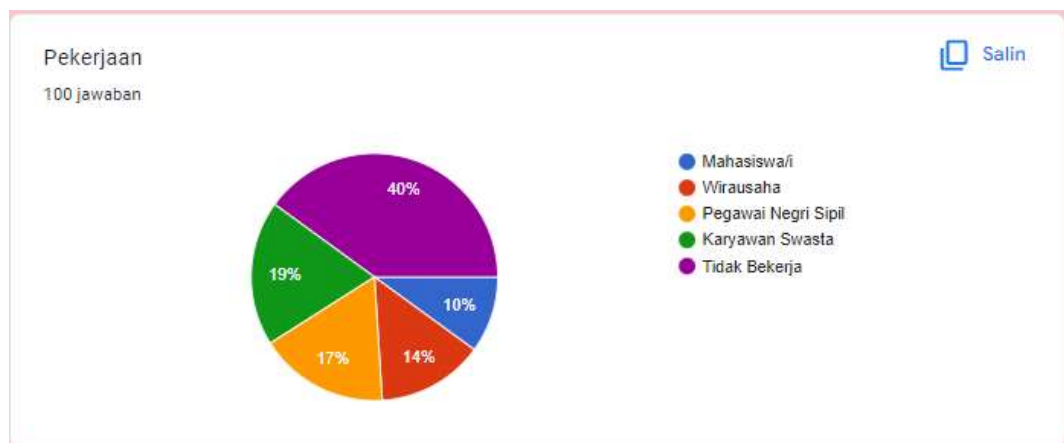
No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	Dibawah 20 tahun	10	10%
2	21 - 30 Tahun	23	23%
3	31 - 40 Tahun	34	34%
4	41 - 50 Tahun	33	33%
Total		100	100%



Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Belanjo-Belanja *Online* Kota Jambi paling banyak berumur 31-40 tahun disusul pada umur 41-50 tahun selain itu jarang ditemukan pengguna aplikasi Belanjo-Belanja *Online* Kota Jambi yang berumur dibawah 20 tahun.

**Tabel 5. 3 Kategori Pekerjaan**

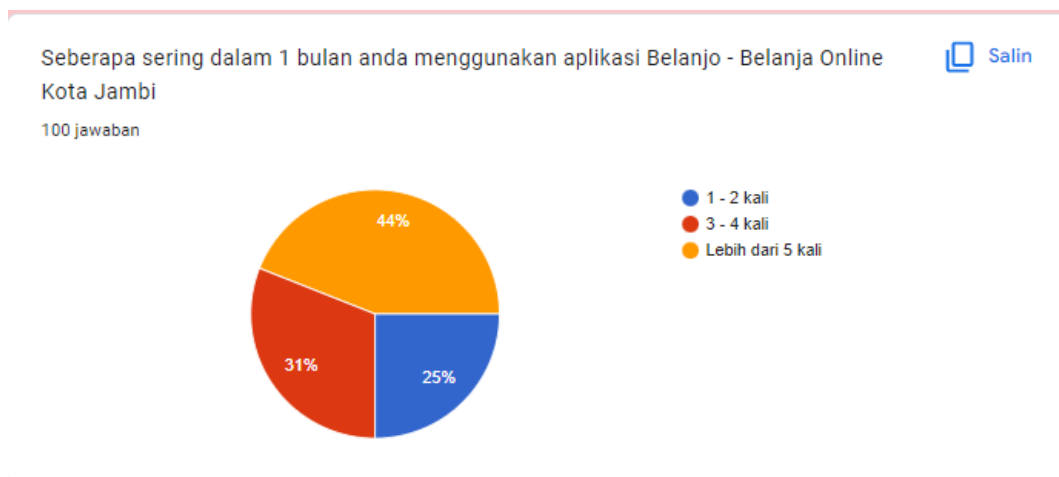
No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa/i	10	10%
2	Wirausaha	14	14%
3	Pegawai Negri Sipil	17	17%
4	Karyawan Swasta	19	19%
5	Tidak Bekerja	40	40%
Total		100	100%

**Gambar 5. 6 Kategori Pekerjaan**

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Belanjo-Belanja *Online* Kota Jambi rata-rata adalah dari kalangan tidak bekerja dibandingkan dengan pekerja lainnya.

**Tabel 5. 4** seberapa sering

No.	Seberapa sering	Jumlah	Persentase
1	1 - 2 kali	25	25%
2	3-4 kali	31	31%
3	Lebih 5 kali	44	44%
Total		100	100%

**Gambar 5. 7** seberapa sering

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa seberapa sering pengguna aplikasi Belanja-Belanja *Online* Kota Jambi rata-rata adalah lebih dari 5 kali dibandingkan dengan yang lainnya.



### 1.3 UJI INSTRUMEN

#### 1.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji ini dilakukan 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.  $r$  hitung dicari dengan menggunakan program *SPSS*, sedangkan  $r$  tabel dicari dengan cara menghitung tabel  $r$ . Dimana ( $df = n-2$ ) dengan sig 5% jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid.  $n$  = jumlah responden. Maka begitu ( $df = 100 - 2$ ) menjadi ( $df = 98$ ) [36]. menentukan  $r$  tabel dengan melihat tabel 5.5 dibawah ini :

**Tabel 5. 5 Tabel r dari 70 – 100**

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
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
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

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *efficiency* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada gambar 5.9.

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	.665**	.567**	.589**	.562**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.665**	1	.648**	.752**	.743**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.567**	.648**	1	.631**	.604**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.589**	.752**	.631**	1	.663**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.562**	.743**	.604**	.663**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.794**	.897**	.820**	.864**	.849**	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).

**Gambar 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel *Efficiency***

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *efficiency* untuk item 1 adalah sebesar 0,794, item 2 sebesar 0,897, item 3 sebesar 0,820, item 4 sebesar 0,864, item 5 sebesar 0,849.

**Tabel 5. 6 Perhitungan Uji Validitas *Efficiency* (r hitung dan r tabel)**

No.	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,794	0,196	Valid
2	0,897	0,196	Valid
3	0,820	0,196	Valid
4	0,864	0,196	Valid
5	0,849	0,196	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *system availability* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada gambar 5.10.

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	.527**	.594**	.693**	.604**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.527**	1	.506**	.715**	.464**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.594**	.506**	1	.626**	.660**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.693**	.715**	.626**	1	.657**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.604**	.464**	.660**	.657**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.816**	.776**	.821**	.892**	.829**	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).

**Gambar 5. 9 Hasil Uji Validitas Variabel *System Availability***

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas variabel *system availability* untuk item 1 adalah sebesar 0,816, item 2 sebesar 0,776, item 3 sebesar 0,821, item 4 sebesar 0,892, item 5 sebesar 0,829.

**Tabel 5. 7 Perhitungan Uji Validitas *System Availability* (r hitung dan r tabel)**

No.	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,816	0,196	Valid
2	0,776	0,196	Valid
3	0,821	0,196	Valid
4	0,892	0,196	Valid
5	0,829	0,196	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *responsiveness* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada gambar 5.11.

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	.671**	.663**	.482**	.602**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.671**	1	.596**	.617**	.548**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.663**	.596**	1	.566**	.702**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.482**	.617**	.566**	1	.641**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.602**	.548**	.702**	.641**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.824**	.813**	.851**	.800**	.854**	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).

**Gambar 5. 10 Hasil Uji Validitas *Responsiveness***

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas variabel *responsiveness* untuk item 1 adalah sebesar 0,824, item 2 sebesar 0,813, item 3 sebesar 0,851, item 4 sebesar 0,800, item 5 sebesar 0,854.

**Tabel 5. 8 Perhitungan Uji Validitas *Responsiveness* (r hitung dan r tabel)**

No.	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,824	0,196	Valid
2	0,813	0,196	Valid
3	0,851	0,196	Valid
4	0,800	0,196	Valid
5	0,854	0,196	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada gambar 5.12.

		Correlations					
		x1	x2	x3	x4	x5	jumlah
x1	Pearson Correlation	1	.708**	.801**	.663**	.704**	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.708**	1	.685**	.847**	.642**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.801**	.685**	1	.713**	.713**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.663**	.847**	.713**	1	.686**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5	Pearson Correlation	.704**	.642**	.713**	.686**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.884**	.877**	.894**	.884**	.856**	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).

**Gambar 5. 11 Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna untuk item 1 adalah sebesar 0,884, item 2 sebesar 0,877, item 3 sebesar 0,894, item 4 sebesar 0,884, item 5 sebesar 0,856.

**Tabel 5. 9 Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Pengguna**

(r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,884	0,196	Valid
2	0,877	0,196	Valid
3	0,894	0,196	Valid
4	0,884	0,196	Valid
5	0,856	0,196	Valid

### 1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di andalkan atau bersifat tangguh.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten[37].

**Tabel 5. 10 Nilai Crombach Alpha**

Besar Nilai R	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,60 – 0,80	Cukup
0,80 - 1,00	Tinggi

Pada tabel 5.10 diatas terdapat besar nilai r berdasarkan rentang nilai dari 0,00 hingga 1,00 yang interpretasinya dari sangat rendah hingga tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap item kuesionernya apakah *reliable* atau tidak.

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Gambar 5. 12 Case Processing Summary**

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi *SPSS* yakni n sebanyak 100 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua, maka jumlah valid yaitu 100%.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	5

**Gambar 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Efficiency***

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,899. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,899, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena  $0,899 > 0,80$ .



<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.883	5

**Gambar 5. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *System Availability***

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,883. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,883, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena  $0,883 > 0,80$ .

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

**Gambar 5. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness***

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,884. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,884, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena  $0,884 > 0,80$ .

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	5

**Gambar 5. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna**

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,926. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,926, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena  $0,926 > 0,80$ .

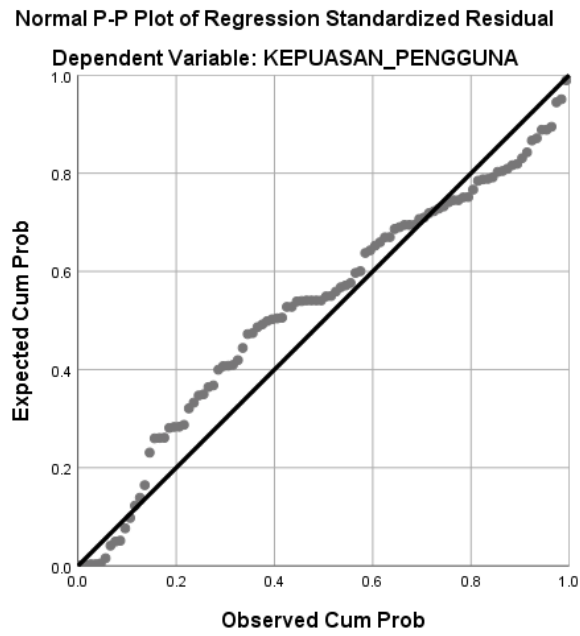
#### **1.4 Uji Asumsi Klasik**

Pada uji asumsi klasikk ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS versi 25. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

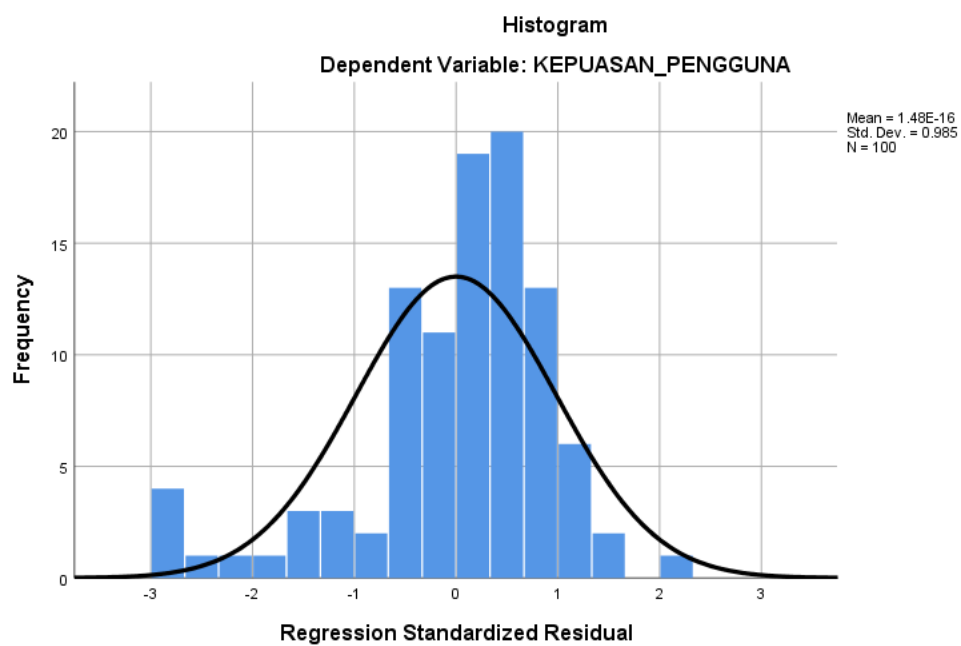
##### **1.4.1 Hasil Uji Normalitas**

Melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik dan histogram, dari grafik terebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *P – P plot of regression*

*standarized residual*. Output dari uji normalitas untuk kepuasan pengguna dapat dilihat pada gambar 5.18.



**Gambar 5. 17 Normalitas grafik Normal P – P plot Kepuasan Pengguna**



**Gambar 5. 18 Normalitas Histogram Kepuasan Pengguna**

### 1.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.913	1.361		2.876	.005
	EFFICIENCY	-.078	.083	-.128	-.948	.345
	SYSTEM_AVAILABILITY	.157	.081	.267	1.932	.056
	RESPONSIVENESS	-.134	.064	-.246	-2.099	.038

a. Dependent Variable: RES2

**Gambar 5. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan output diatas dapat diketahui hasil uji heteroskedastisitas untuk item *efficiency* adalah sebesar 0,345, item *system availability* sebesar 0,056, item *Responsiveness* sebesar 0,038.

**Tabel 5. 11 Perhitungan Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,345 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>System Availability</i>	0,056 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

<i>Responsiveness</i>	0,038 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
-----------------------	--------------	-----------------------------------

Dari hasil tabel perhitungan uji heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing–masing variabel lebih dari 0.05. Nilai signifikan variabel *efficiency* 0,345 > 0,05, signifikan variabel *system availability* 0,056 > 0,05, signifikan variabel *Responsiveness* 0,038 > 0,05.

### 1.4.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinieritas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* adalah sebagai berikut:

- Melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas.
- Melihat nilai *VIF* : Jika nilai *VIF* < 10,00 maka artinya tidak ada terjadi Multikolinieritas [38].

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.258	2.056		.125	.900		
	<i>efficiency</i>	.333	.125	.262	2.669	.009	.537	1.863
	<i>system_availability</i>	.059	.123	.048	.480	.632	.509	1.965
	<i>Responsiveness</i>	.581	.097	.513	6.001	.000	.706	1.416

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

### Gambar 5. 20 Hasil Uji Multikolinieritas

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

**Tabel 5. 12 Hasil Uji Multikolinieritas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Tolerance</i></b>	<b><i>VIF (Variant Inflation Factor)</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Efficiency (X1)</i>	0,537 > 0,10	1,863 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>system availability (X2)</i>	0,509 > 0,10	1,965 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Responsiveness (X3)</i>	0,706 > 0,10	1,416 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas

### 1.5 Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono dalam jurnal Trisnawati & Fahmi [26], “Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara variabel bebas dengan variabel terikat untuk melihat pengaruh *positif* atau *negatif* variabel kepuasan apabila variabel *e-service quality* dan *e-recovery service quality* mengalami penurunan atau kenaikan.”

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.258	2.056		.125	.900
	Efficiency	.333	.125	.262	2.669	.009
	system_availability	.059	.123	.048	.480	.632
	Responsiveness	.581	.097	.513	6.001	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

**Gambar 5. 21 Hasil Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan gambar 5.22, menunjukkan constanta *positif* yang menunjukkan pengaruh *positif* variabel independen (*E-service quality*, *E-recovery service quality*), dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots\dots\dots(5.1)$$

$$Y = a + 0.333 X_1 + 0.059 X_2 + 0.581 X_3$$

dengan pengertian sebagai berikut:

- $a = 0.258$ , artinya apabila  $X_1 = X_2 = X_3 = 0$ , maka nilai  $Y$  0.258
- $\beta_1 = 0.333$ , artinya apabila  $X_2$  adalah 0, kenaikan/penurunan  $X_1$  sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan  $Y$  sebesar 0.333 kali menjadi sebesar 0.258
- $\beta_2 = 0.059$ , artinya apabila  $X_1$  adalah 0, kenaikan/penurunan  $X_2$  sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan  $Y$  sebesar 0.059 kali menjadi sebesar 0.258

- $\beta_3 = 0.581$ , artinya apabila  $X_1$  adalah 0, kenaikan/penurunan  $X_3$  sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan  $Y$  sebesar 0.581 kali menjadi sebesar 0.258

### 1.5.1 Hasil Uji T

Uji T merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis linear multiples (berganda). Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen ( $X$ ) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen ( $Y$ ). Hasil perhitungan nilai T akan dibandingkan dengan nilai T tabel atau T standar.

Dengan ketentuan:

Jika nilai  $T > t$  tabel maka hipotesis di terima

Jika nilai  $T < t$  tabel maka hipotesis di tolak.

“Menurut Purnomo [39] Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,10 dan 2 sisi” . Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi dengan informasi  $\alpha = 10\%$  untuk melihat t tabel berlaku ketentuan  $\alpha/2 = 0.10/2$  dan derajat kebebasan df (degree of freedom) berlaku rumus = jumlah data – 2, nilai kritis t standar untuk uji dua arah sebesar (1,66055). Dengan ketentuan :

Jika probabilitas (sig.)  $> 0.025$  (uji dua sisi), hipotesis ditolak

Jika probabilitas (sig.)  $< 0.025$  (uji dua sisi), hipotesis diterima

**Tabel 5. 13 Titik Presentasi Distribusi T Tabel**



Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
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

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.258	2.056		.125	.900
	Efficiency	.333	.125	.262	2.669	.009
	System_Availability	.059	.123	.048	.480	.632
	Responsiveness	.581	.097	.513	6.001	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

**Gambar 5. 22 Hasil Uji T**

Hasil Uji T menunjukkan variabel *Efficiency* dan *Responsiveness* memiliki nilai *t*hitung (2,669), dan (6,001) lebih besar dari tabel *t* standar (1,66055) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H1, H3 pada hipotesis penelitian secara parsial. Sedangkan variabel *System availability* memiliki *t*hitung (0,480) lebih kecil dari pada *t*tabel (1,66055) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H2.

Nilai signifikansi untuk variabel *efficiency* dan *Responsiveness* memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil  $< 0,025$  sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Sedangkan variabel *System availability* menunjukkan nilai yang lebih besar  $> 0.025$  sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna.

### 1.5.2 Hasil Uji F

Uji F berguna untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel bebas/independen meliputi *efficiency*, *system availability* dan *Responsiveness* secara simultan terhadap variabel dependen/terikat yakni pengguna Aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi.

Berdasarkan nilai Signifikansi (Sig.) dari output Anova

Dengan ketentuan :

- Jika nilai Sig.  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .
- Jika nilai Sig.  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .

Berdasarkan perbandingan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Dengan ketentuan :

- Jika nilai F hitung  $>$  F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .
- Jika nilai F hitung  $<$  F tabel, maka hipotesis ditolak. Maka artinya *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) .

Untuk mencari nilai f tabel dengan nilai signifikansi 0,05 sebagai berikut;

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus f tabel} &= k (n - k) \\
 &= 3 (100 - 3) \\
 &= 3 (97)
 \end{aligned}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel

**Tabel 5. 14 Titik Presentasi Distribusi F Tabel**

df untuk penyeb ut (N2)	Titik distribusi Tabel F untuk probabilitas =0,05														
	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

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1630.605	3	543.535	32.461	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1607.435	96	16.744		
	Total	3238.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, System\_Availability

### Gambar 5. 23 Hasil Uji F

Berdasarkan tabel Anova di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ , maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y).

Karena nilai F hitung  $32,461 > F$  tabel 2,47, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna(Y).

### 1.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R Square atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan “R<sup>2</sup>” yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independent (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependent (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi atau R Square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

Dengan ketentuan :

- Sisa (%) dari R Square faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai error (e) yang dihitung dengan rumus  $e = 1 - R^2$  dengan nilai R Square berkisar antara 0 sampai 1.
- Jika R Square bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Semakin kecil nilai koefisien determinasi (R Square), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin melemah.
- Jika nilai R Square semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.504	.488	4.092

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, System\_Availability

**Gambar 5. 24 Koefisien Determinasi (R Square)**

Berdasarkan tabel output Model Summary di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,504. Nilai R Square 0,504 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu  $0,710 \times 0,710 = 0,504$ . Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,504 atau sama dengan 50,4%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *efficiency* (X1), *system availability* (X2), dan *Responsiveness* (X3), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna (Y) sebesar 50,4%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 50,4\% = 49,6\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh variabel lain disebut juga sebagai error (e) .

#### 1.5.4 Uji Hipotesis

“Menurut Sugiono dalam jurnal Suryani [40] Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul”.

##### 1.5.4.1 Pengujian H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna(Y)**

Variabel	$T_{hitung}$	sig	$t_{tabel}$	A	Hipotesis
<i>Efficiency</i> (X1) Terhadap kepuasan Pengguna (Y)	2,669	0,009	1.66055	< 0.025	Diterima

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,009 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung}$  (2,669)  $> T_{tabel}$  (1.66055) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

#### 1.5.4.2 Pengujian H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh variabel *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 16 Hasil Uji Hipotesis *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna(Y)**

Variabel	$t_{hitung}$	sig	$t_{tabel}$	A	Hipotesis
<i>System Availability</i> (X2)	0,480	0,000	1.66055	< 0.025	Diterima

Terhadap kepuasan Pegguna (Y)					
-------------------------------------	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk pengaruh *System Availability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,025$  dan nilai *Thitung* (0,480) < *Ttabel* (1.66055) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

#### 1.5.4.3 Pengujian H3

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 17 Hasil Uji Hipotesis *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y)**

Variabel	<i>thitung</i>	sig	<i>ttabel</i>	A	Hipotesis
<i>Responsiveness</i> (X3) Terhadap kepuasan Pengguna (Y)	6,001	0,632	1.66055	> 0.025	Ditolak



Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Pengguna Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,632 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} (6,001) > F_{tabel} (1.66055)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) ditolak yang berarti terdapat tidak berpengaruh antara variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

#### 1.5.4.4 Pengujian H4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah pengaruh keseluruhan variabel (*efficiency, system availability* dan *Responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

H4 : Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *efficiency, system availability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 18 Hasil Uji Hipotesis simultan terhadap keseluruhan variabel (*efficiency, system availability* dan *Responsiveness*) terhadap kepuasan Pengguna (Y)**

Variabel	<i>Fhitung</i>	sig	<i>ttabel</i>	A	Hipotesis
Pengaruh Keseluruhan variabel ( <i>efficiency, system availability</i> dan <i>Responsiveness</i> ) secara simultan Terhadap kepuasan Pengguna (Y)	32,461	0,000	2,70	< 0,025	Diterima

Berdasarkan hasil uji F atau Analysis of Variance (ANOVA) nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,461 dengan probabilitas atau uji signifikansi (sig.) 0,000. Nilai probabilitas,  $0,000 < \alpha = 0,025$ , disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*efficiency*, *system availability* dan *Responsiveness*) terhadap kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan Aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi sebagai media bertransaksi kepada pembeli dan penjual secara *online*.