

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, dan dijelaskan bagaimana proses yang dilakukan pengumpulan data responden.

#### 5.1 DESKRIPSI HASIL RESPONDEN

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara *online*. Untuk kegiatan penyebaran kuesioner ini, sebanyak 35 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan pernyataan mereka. Data hasil perolehan kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* SmartPLS 3, dan akan diuji ke validitas dan reabilitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

#### 5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model pengukuran adalah model yang mendeskripsikan hubungan antar variabel laten (konstruk) dengan indikatornya. Indikator-indikator yang dirujuk dari referensi. Model pengukuran di dalam PLS ada dua, yaitu Model reflektif dan Model formatif [40]:

1. Model reflektif ialah: Arah panah berawal dari variabel laten menuju kepada Indikator.

2. Model formatif ialah: Arah panah berawal dari Indikator menuju kepada variabel laten.

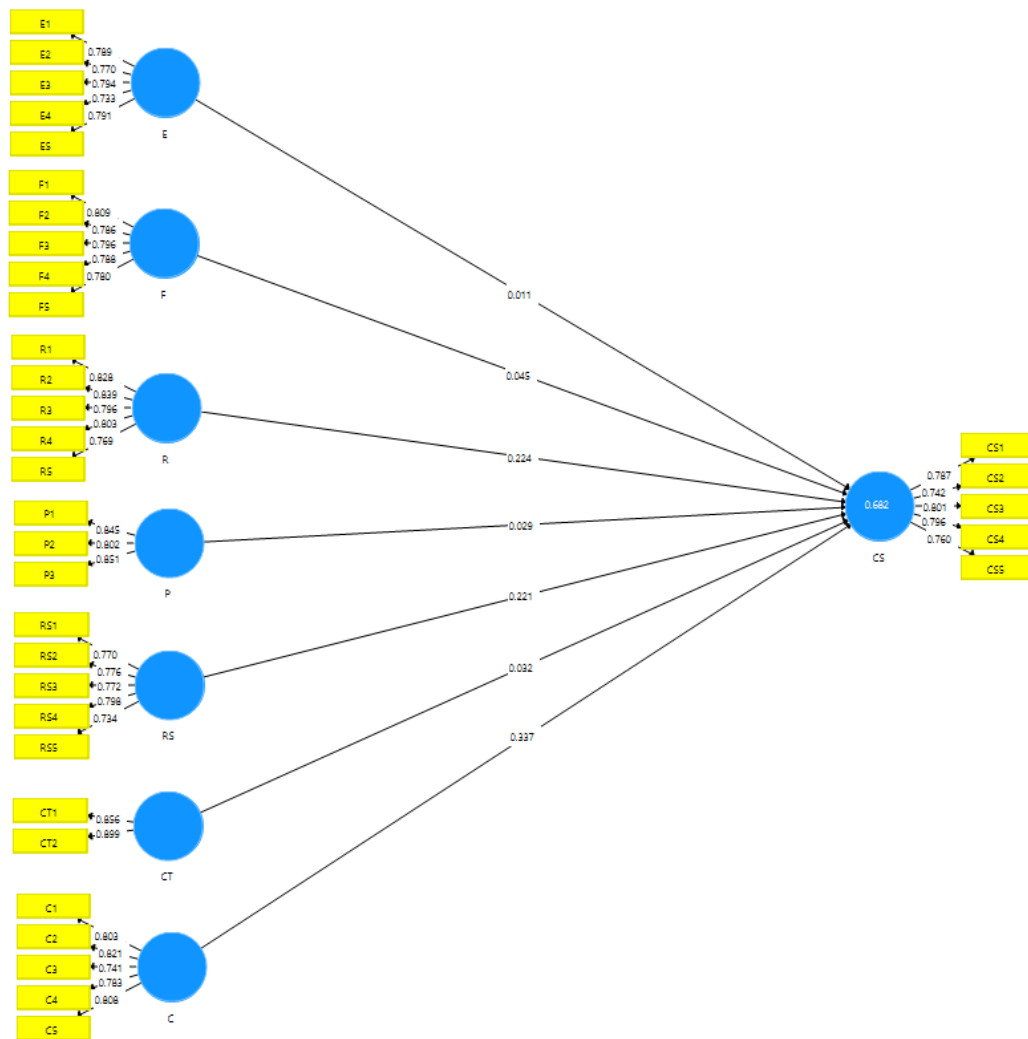
Jadi model pengukuran yang peneliti pakai pada penelitian ini adalah model formatif, dikarenakan arah panah yang berawal dari indikator menuju kepada variabel laten.

#### 5.2.1 Uji Validitas

Menurut Widyaningtyas, Wuryandari dan dan Abdul Mukid [41], “uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing- masing pernyataan dengan skor total”. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas:

##### 1. Validitas Konvergen

Menurut M. Fuad Pandji Fikri [42], “Nilai Konvergen Validitas dapat dilihat pada nilai AVE, yang harus berilai lebih besar dari 0,5 ( $>0,5$ ), baik studi kasus Konfirmatori atau studi kasus Eksploratori. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran dengan konstraknya. Korelasi dapat dikatakan valid apabila nilai loading factor  $>0.5$ , yang artinya validitas konstruk telah terpenuhi”.



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Keterangan :

E : *Efficiency*

F : *Fulfillment*

R : *Reliability*

P : *Privacy*

RS : *Responsiveness*

CT : *Compensation*

C : *Contact*



Pada tabel 5.1 *outer loadings* dapat di jelaskan untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. Yaitu variabel laten dengan efisiensi (*eficiency*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.789, 0.770, 0.794, 0.733 dan 0.791, variabel akurasi janji (*fulfillment*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.809, 0.786, 0.796, 0.788 dan 0.780, variabel kehandalan (*reliability*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.828, 0.839, 0.796, 0.803 dan 0.769, variabel privasi (*privacy*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.845, 0.802 dan 0.851, variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.770, 0.776, 0.772, 0.798 dan 0.734, variabel kompensasi (*compensation*) yang terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi 0.856 dan 0.899, variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.770, 0.776, 0.772, 0.798 dan 0.734, variabel kontak (*contact*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.803, 0.821, 0.741, 0.783 dan 0.808, dan variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.787, 0.742, 0.801, 0.796 dan 0.760.

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa semua *outer loading* memiliki nilai  $>0,5$  sehingga dapat disimpulkan semua indikator dengan variabel latennya telah memenuhi kriteria *validitas konvergen* dan *validitas discriminant* , karena semua indikator dengan variabel latennya sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

#### 1. Validitas Distriminan

Menurut Novrian Dandi Pratama [43], “validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (Average Variance

extracted) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang mem-bandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE  $>0,50$ , maka artinya *discriminant validity* tercapai”.

Tabel 5.2 Nilai AVE

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	X1 (E)	0.602
2	X2 (F)	0.627
3	X3 (R)	0.652
4	X4 (P)	0.694
5	X5 (RS)	0.593
6	X6 (CT)	0.770
7	X7 (C)	0.627
8	Y (CS)	0.604

Pada tabel 5.2 Nilai AVE terdapat variabel laten efisiensi (*eficiency*) dengan nilai (0,602), akurasi janji (*fulfillment*) dengan nilai (0,627), kehandalan (*reliability*) dengan nilai (0,652), privasi (*privacy*) dengan nilai (0,694), daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai (0,593), kompensasi (*compensation*) dengan nilai (0,770), kontak (*contact*) dengan nilai (0,627), dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan nilai (0,604). Sehingga dapat disimpulkan nilai yang terdapat  $> 0,50$ . Yang berarti model pengukuran tersebut telah terpenuhi (*valid*) secara *discriminant validity*.

Selain itu, terdapat validitas diskriminan yang dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell-Larcker Criterion* dengan konstruk. Dimana nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk harus lebih besar dari nilai korelasi nya dengan konstruk-

konstrak lainnya. Tabel berikut ini merupakan ringkasan kriteria *Fornell-Larcker Criterion* yang dimaksud.[44]

Tabel 5.3 *Fornell-Larcker Criterion*

No	Variabel	C (X7)	CS (Y)	CT (X6)	E (X1)	F (X2)	P (X4)	R (X3)	RS (X5)
1	X7 (C)	0.792							
2	Y (CS)	0.773	0.777						
3	X6 (CT)	0.763	0.672	0.878					
4	X1 (E)	0.716	0.685	0.669	0.776				
5	X2 (F)	0.747	0.720	0.695	0.839	0.792			
6	X4 (P)	0.790	0.720	0.751	0.732	0.795	0.833		
7	X3 (R)	0.755	0.754	0.712	0.816	0.857	0.805	0.807	
8	X5 (RS)	0.804	0.767	0.731	0.763	0.794	0.797	0.821	0.770

Pada tabel 5.3 *fornell larcker criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel efisiensi (*eficiency*) adalah 0,776, akurasi janji (*fulfillment*) adalah 0,792, kehandalan (*reliability*) adalah 0,807, privasi (*privacy*) adalah 0,833, daya tanggap (*responsiveness*) adalah 0,770, kompensasi (*compensation*) adalah 0,878, kontak (*contact*) adalah 0,792, dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah 0,777.

Berdasarkan Tabel 5.3, dapat dilihat bahwa setiap indikator pernyataan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, berarti setiap indikator pernyataan/pertanyaan mampu melakukan prediksi dengan baik untuk setiap konstruk laten lainnya yang biasa

disebut validitas diskriminan telah valid. Jadi kesimpulan dari hasil tabel 5.2 dan 5.3 adalah semua konstruk tersebut telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE adapun metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Cross loading merupakan konstruk yang memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain [5].

Tabel 5.4 *Cross Loading*

Variabel		C	CS	CT	E	F	P	R	RS
C	C1	0.803	0.618	0.574	0.575	0.587	0.610	0.623	0.628
	C2	0.821	0.613	0.663	0.584	0.630	0.672	0.629	0.657
	C3	0.741	0.556	0.602	0.577	0.584	0.658	0.578	0.661
	C4	0.783	0.654	0.596	0.583	0.589	0.585	0.593	0.637
	C5	0.808	0.614	0.590	0.517	0.568	0.608	0.564	0.602
CS	CS1	0.633	0.787	0.540	0.553	0.611	0.581	0.620	0.628
	CS2	0.540	0.742	0.488	0.533	0.522	0.506	0.554	0.573
	CS3	0.637	0.801	0.562	0.538	0.586	0.595	0.608	0.618
	CS4	0.601	0.796	0.521	0.514	0.539	0.546	0.579	0.553
	CS5	0.590	0.760	0.496	0.526	0.534	0.568	0.568	0.607
CT	CT1	0.629	0.539	0.856	0.538	0.565	0.634	0.574	0.599
	CT2	0.706	0.635	0.899	0.631	0.650	0.682	0.671	0.680
E	E1	0.593	0.514	0.544	0.789	0.631	0.574	0.614	0.581
	E2	0.575	0.570	0.509	0.770	0.656	0.581	0.634	0.629
	E3	0.552	0.530	0.524	0.794	0.661	0.571	0.647	0.574
	E4	0.472	0.499	0.472	0.733	0.592	0.523	0.582	0.535
	E5	0.580	0.540	0.546	0.791	0.710	0.587	0.683	0.633
F	F1	0.581	0.564	0.533	0.664	0.809	0.646	0.691	0.614
	F2	0.595	0.596	0.596	0.676	0.786	0.664	0.684	0.664
	F3	0.589	0.574	0.518	0.664	0.796	0.588	0.662	0.634
	F4	0.588	0.567	0.565	0.689	0.788	0.607	0.700	0.618
	F5	0.603	0.546	0.536	0.628	0.780	0.643	0.654	0.610
P	P1	0.666	0.603	0.632	0.628	0.649	0.845	0.698	0.673
	P2	0.653	0.571	0.644	0.603	0.655	0.802	0.652	0.639
	P3	0.655	0.625	0.604	0.599	0.683	0.851	0.663	0.678



R	R1	0.645	0.632	0.610	0.697	0.697	0.683	0.828	0.680
	R2	0.640	0.658	0.621	0.677	0.747	0.676	0.839	0.682
	R3	0.552	0.568	0.524	0.621	0.686	0.616	0.796	0.644
	R4	0.646	0.608	0.595	0.676	0.668	0.664	0.803	0.665
	R5	0.556	0.573	0.517	0.617	0.657	0.607	0.769	0.642
RS	RS1	0.629	0.590	0.558	0.619	0.620	0.671	0.662	0.770
	RS2	0.658	0.636	0.636	0.605	0.652	0.656	0.666	0.776
	RS3	0.649	0.596	0.559	0.599	0.634	0.604	0.656	0.772
	RS4	0.622	0.621	0.586	0.579	0.601	0.597	0.619	0.798
	RS5	0.525	0.498	0.458	0.533	0.542	0.530	0.548	0.734

Pada tabel 5.4 *cross loading* dapat di jelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya variabel efisiensi (*eficiency*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.789, 0.770, 0.794, 0.733 dan 0.791, variabel akurasi janji (*fulfillment*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.809, 0.786, 0.796, 0.788 dan 0.780, variabel kehandalan (*reliability*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.828, 0.839, 0.796, 0.803 dan 0.769, variabel privasi (*privacy*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.845, 0.802 dan 0.851, variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.770, 0.776, 0.772, 0.798 dan 0.734, variabel kompensasi (*compensation*) yang terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi 0.856 dan 0.899, variabel kontak (*contact*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.803, 0.821, 0.741, 0.783 dan 0.808, dan variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.787, 0.742, 0.801, 0.796 dan 0.760.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai  $> 0,70$ . Hal ini berarti

bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Setelah hasil uji data dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reabilitas diantaranya *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Construc Reability & Validity* untuk melihat hasil uji *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Berikut penjabaran hasil uji *Reabilitas*.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Glaudensius Whimphie Billyarta dan Eka Sudarusman [12], “reliabilitas data untuk menguji apakah instrumen di dalam kuesioner dapat dipercaya. Reliabilitas diukur dengan konsistensi antar instrumen yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen didalam kuesioner dapat dilaksanakan dengan *Cronbach's Alpha*”. Berdasarkan *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), instrumen dikatakan punya reliabilitas atau kepercayaan yang baik jika memenuhi kriteria apabila hasil *Cronbach's Alpha*  $> 0.5$  maka instrumen dapat dipercaya. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.5 *Reliability*

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
1	C	0.851	0.894	Reliabel
2	CS	0.836	0.884	Reliabel
3	CT	0.703	0.870	Reliabel
4	E	0.834	0.883	Reliabel
5	F	0.851	0.894	Reliabel
6	P	0.779	0.872	Reliabel
7	R	0.866	0.903	Reliabel

8	RS	0.829	0.879	Reliabel
---	----	-------	-------	----------

Pada tabel 5.5 reliability dapat dijelaskan yaitu variabel efisiensi (*eficiency*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.834 sedangkan *composit reliability* 0.883 maka dinyatakan reliable, variabel akurasi janji (*fulfillment*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.851 sedangkan *composit reliability* 0.894 maka dinyatakan reliable, kehandalan (*reliability*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.866 sedangkan *Composit Reliability* 0.903 maka dinyatakan reliable, variabel privasi (*privacy*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.779 sedangkan *Composit Reliability* 0.872 maka dinyatakan reliable, variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.829 sedangkan *Composit Reliability* 0.879 maka dinyatakan reliable, variabel kompensasi (*compensation*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.703 sedangkan *Composit Reliability* 0.870 maka dinyatakan reliable, variabel kontak (*contact*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.851 sedangkan *Composit Reliability* 0.894 maka dinyatakan reliable, variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan *Cronbanch's Alpa* 0.836 sedangkan *Composit Reliability* 0.884 maka dinyatakan *Reliable*.

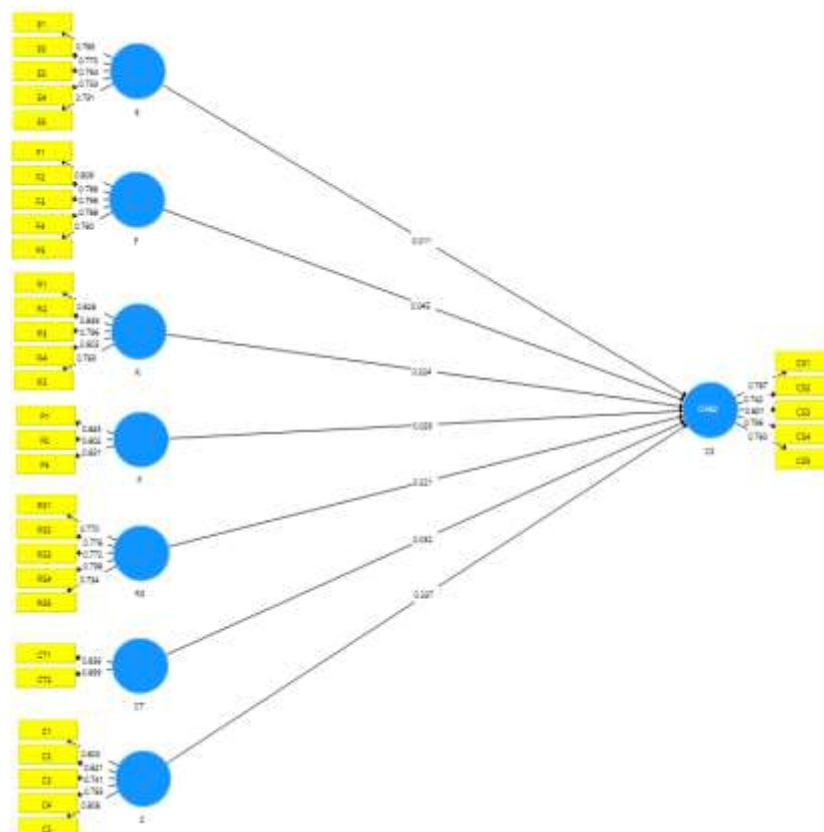
Pada tabel 5.5 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* dengan nilai lebih besar 0,7 yang berarti semua variabel telah reliable dan telah memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbanch's alpa* juga menunjukkan bahwa semua nilai *cronbanch's alpa* lebih dari 0,6 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel juga telah memenuhi kriteria.

### 5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural atau Inner Model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten [39]. Hubungan antar konstruk didasarkan kepada teori atau asumsi-asumsi tertentu.

#### 5.4.1 Nilai R Square

Uji R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel. Semakin tinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R2 yaitu  $>0,67$  (substansial),  $0,33 - 0,66$  (moderate/sedang),  $0,19 - 0,32$  (lemah)



Gambar 5.2 *Output R-Square Adjusted*

Tabel 5.6 Nilai R Square dan R Square Adjusted

No	Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
1	CS	0.682	0.675

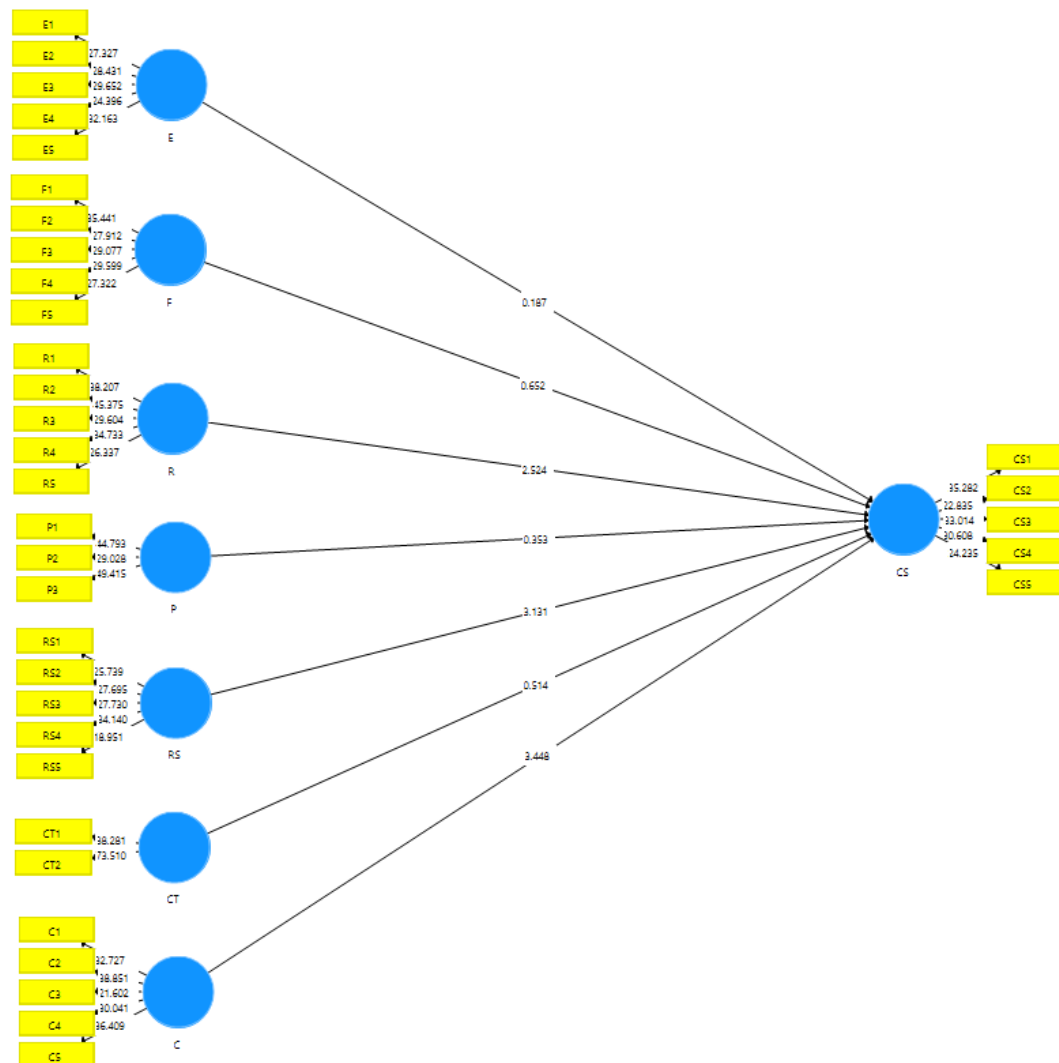
Keterangan dari tabel 5.6 Nilai R Square dan R Square Adjusted

Nilai *Adjusted R2* dari variabel efisiensi “*eficiency*”, akurasi janji “*fulfillment*”, kehandalan “*reliability*” privasi “*privacy*”, daya tanggap “*responsiveness*”, kompensasi “*compensation*” dan kontak “*contact*” terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan “*customer satisfaction*” adalah 0,675. Nilai ini terkategori *substansial*/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *substansial*/kuat terhadap variabel dependen.

#### 5.4 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin dan Riana [45], “Setelah melakukan pengujian *Validitas Convergen*, *Validitas Diskriminan*, dan *Reliabilitas*, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau *Inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*”.

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi SmartPLS adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *Bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*.



Gambar 5.3 *Output Bootstrapping*

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai *T-statistic*, S. Assegaff [46]. Kriteria jika nilai *Path Coefficient* adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai *Path Coefficient* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan Kriteria nilai *T-statistic* adalah  $>1,96$  dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas/signifikansi (*P Value*)  $<0,05$  A. Juliandi [47].

Tabel 5.7 Hasil Tes Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>	Hasil
1	H1	E → CS	0.011	0.187	0.851	Ditolak
2	H2	F → CS	0.045	0.652	0.514	Ditolak
3	H3	R → CS	0.224	2.524	0.012	Diterima
4	H4	P → CS	0.029	0.353	0.725	Ditolak
5	H5	RS → CS	0.221	3.131	0.002	Diterima
6	H6	CT → CS	0.032	0.514	0.608	Ditolak
7	H7	C → CS	0.337	3.448	0.001	Diterima

Keterangan:

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.011 (Positif), nilai *T-statistic* 0.187 ( $<1,96$ ), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,851 ( $<0,05$ ). Sehingga H1 pada penelitian ini ditolak. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang kurang baik kepada pengguna, sehingga efisiensi yang di berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna.
2. Hipotesis H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.045 (Positif), nilai *T-statistic* 0.652 ( $<1,96$ ), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,514 ( $<0,05$ ). Sehingga H2 pada penelitian ini ditolak. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa akurasi janji tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord

telah memberikan layanan yang kurang baik kepada pengguna, sehingga akurasi janji yang di berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna.

3. Hipotesis H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* sample 0,224 (positif), nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 2.524 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,012 ( $<0,05$ ) Sehingga H3 pada penelitian ini diterima. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna, sehingga kehandalan yang di berikan sesuai dengan harapan pengguna.
4. Hipotesis H4 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.029 (Positif), nilai *T-statistic* 0.353 ( $<1,96$ ), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,725 ( $<0,05$ ). Sehingga H4 pada penelitian ini ditolak. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa privasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang kurang baik kepada pengguna, sehingga privasi yang di berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna.
5. Hipotesis H5 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* sample 0,221 (positif), nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 3.131 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,002 ( $<0,05$ ) Sehingga H5 pada penelitian ini diterima. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa daya tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna, sehingga daya tanggap yang di berikan sesuai dengan harapan pengguna.



6. Hipotesis H6 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.032 (Positif), nilai *T-statistic* 0.514 ( $<1,96$ ), dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,608 ( $<0,05$ ). Sehingga H6 pada penelitian ini ditolak. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang kurang baik kepada pengguna, sehingga kompensasi yang di berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna.
7. Hipotesis H7 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* sample 0.337 (positif), nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 3.448 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,001 ( $<0,05$ ) Sehingga H7 pada penelitian ini diterima. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kontak sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena sistem dari aplikasi Discord telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna pengguna bisa berkomunikasi sesuai dengan harapan pengguna.

Tabel 5.8 Hasil Uji Hipotesis

NO	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	<i>Efficiency</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Ditolak
2	H2	<i>Fulfillment</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Ditolak
3	H3	<i>Reliability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima
4	H4	<i>Privacy</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Ditolak

5	H5	<i>Trust</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima
6	H6	<i>Compensation</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Ditolak
7	H7	<i>Contact</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima