

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Hasil dari pengumpulan data pada penelitian ini yang dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden di wilayah Kota Jambi melalui Google Form pada tanggal 10 Juli 2023 hingga berakhir pada 20 Juli 2023 dengan mencapai 379 responden. Klasifikasi responden dinyatakan sebagai berikut :

##### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden yang berdasarkan pada jenis kelamin para pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile untuk kawasan wilayah Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	150	40%
Perempuan	229	60%
Total	379	100%

Tabel 5.1 telah menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dengan persentase sebesar 40%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan hanya berjumlah 229 orang dengan persentase sebesar 60%.

## 2. Responden Berdasarkan Umur

Data responden yang berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase
17-25	357	94%
25-35	22	6%
Total	379	100%

Tabel 5.2 terlihat bahwa frekuensi terbanyak yaitu berdasarkan umur responden dengan rentan diumur 17-25 tahun dengan jumlah 357 responden dengan persentase sebesar 94%, sedangkan responden dengan rentan umur 25-35 tahun dengan jumlah 22 responden dengan persentase 6%.

### 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/i	266	70,2%
PNS	6	1,6%
Tenaga Kontrak	2	0,5%
Wiraswasta	1	0,3%
Lainnya	104	27,4%
Total	379	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah mahasiswa/i yang memiliki 266 responden dengan besar persentase 70,2%, sedangkan PNS responden berjumlah 6 responden dengan besar persentase 1,6%, tenaga kontrak berjumlah 2 responden dengan besar persentase 0,5%, wiraswasta berjumlah 1 responden dengan besar persentase 0,3% dan untuk lainnya memiliki 104 responden dengan besar persentase 27,4%.

## 5.2 HASIL ANALISIS

### 5.2.1 Uji Validasi

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui suatu item dengan kevalidatannya yang digunakan dalam penelitian. Maka valid berarti merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji Validitas yang akan dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu terdiri dari Efficiency (X1), Fulfillment (X2), Reability (X3), Privacy (X4), Contact (X5), Responsiveness (X6), Compensation (X7), dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile (Y) dengan menggunakan SPSS. Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Untuk mengetahui uji validitas, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (level of significance) yang menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator.

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

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = butir pertanyaan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel = butir pertanyaan tidak valid.

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

Berikut tabel koefisien korelasi untuk mendapatkan nilai  $r$  tabel :

**Tabel 5. 4 Nilai Koefisien Korelasi (r)**

df = (N -2)	Tabel Distribusi Korelasi					
	Tingkat signifikansi uji satu sisi					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Tingkat signifikansi uji dua sisi					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
369	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
370	0,035	0,067	0,085	0,102	0,121	0,133
371	0,035	0,066	0,085	0,102	0,120	0,133
372	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
373	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
374	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
375	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
376	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,132
377	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
378	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
379	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132

Sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 379 sampel,  $df = 379-2$ , maka  $df = 377$ . Nilai r tabel dari  $df = 377$  adalah 0,085.

**Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas X1****Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.235**	.279**	.759**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	379	379	379	379
X1.2	Pearson Correlation	.235**	1	-.064	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000		.215	.000
	N	379	379	379	379
X1.3	Pearson Correlation	.279**	-.064	1	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000	.215		.000
	N	379	379	379	379
TOTAL X1	Pearson Correlation	.759**	.654**	.555**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	379	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Efficiency diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Efficiency (X1).

**Tabel 5. 6 Rangkuman Uji Validitas X1**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,759	0,085	Valid
X1.2	0,654	0,085	Valid
X1.3	0,555	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X1.1 memiliki nilai 0,759. Dapat dilihat juga pada korelasi X1.2 dan korelasi X1.3 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Efficiency (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas X2**

		<b>Correlations</b>		
		X2.1	X2.2	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.077	.772**
	Sig. (2-tailed)		.133	.000
	N	379	379	379
X2.2	Pearson Correlation	-.077	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.133		.000
	N	379	379	379
TOTAL X2	Pearson Correlation	.772**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Fulfillment diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Fulfillment (X2).

**Tabel 5. 8 Rangkuman Uji Validitas X2**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,772	0,085	Valid
X2.2	0,574	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X2.1 memiliki nilai 0,772. Dapat dilihat juga pada korelasi X2.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Fulfillment (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 9 Uji Validitas X3**

**Correlations**

		X3.1	X3.2	TOTAL X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.316**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	379	379	379
X3.2	Pearson Correlation	.316**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	379	379	379
TOTAL X3	Pearson Correlation	.806**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Reability diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Reability (X3).

**Tabel 5. 10 Rangkuman Uji Validitas X3**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0,806	0,085	Valid
X3.2	0,816	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X3.1 memiliki nilai 0,806. Dapat dilihat juga pada korelasi X3.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Reability (X3) dinyatakan valid

**Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas X4**

**Correlations**

		X4.1	X4.2	TOTAL X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.181**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	379	379	379
X4.2	Pearson Correlation	.181**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	379	379	379
TOTAL X4	Pearson Correlation	.837**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Privacy diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Privacy (X4).

**Tabel 5. 12 Rangkuman Uji Validitas X4**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0,837	0,085	Valid
X4.2	0,690	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X4.1 memiliki nilai 0,837. Dapat dilihat juga pada korelasi X4.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Privacy (X4) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas X5****Correlations**

		X5.1	X5.2	TOTAL X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.472**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	379	379	379

X5.2	Pearson Correlation	.472**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	379	379	379
TOTAL X5	Pearson Correlation	.868**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Contact diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Contact (X5).

**Tabel 5. 14 Rangkuman Uji Validitas X5**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,868	0,085	Valid
X5.2	0,848	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X5.1 memiliki nilai 0,868. Dapat dilihat juga pada korelasi X5.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Contact (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 15 Hasil Uji Validitas X6**

**Correlations**

		X6.1	X6.2	TOTAL X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.006	.746**
	Sig. (2-tailed)		.912	.000
	N	379	379	379
X6.2	Pearson Correlation	.006	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.912		.000
	N	379	379	379
TOTAL X6	Pearson Correlation	.746**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Responsiveness diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Responsiveness (X6).

**Tabel 5. 16 Rangkuman Uji Validitas X6**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X6.1	0,746	0,085	Valid
X6.2	0,670	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X6.1 memiliki nilai 0,746. Dapat dilihat juga pada korelasi X6.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Responsiveness (X6) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 17 Hasil Uji Validitas X7**

		X7.1	TOTAL X7
X7.1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	379	379
TOTAL X7	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Compensation diatas dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation pada setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Compensation (X7).

**Tabel 5. 18 Rangkuman Uji Validitas X7**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X7.1	1000	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi X7.1 memiliki nilai 1,000, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Compensation (X7) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 19 Hasil Uji Validitas Y**

		Y1.1	Y1.2	TOTAL Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	-.081	.640**
	Sig. (2-tailed)		.115	.000
	N	379	379	379
Y1.2	Pearson Correlation	-.081	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.115		.000
	N	379	379	379
TOTAL Y	Pearson Correlation	.640**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	379	379	379

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas variabel Kepuasan Pengguna Bank Jambi Mobile diwilayah Kota Jambi diatas, dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0,085. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 20 Rangkuman Uji Validitas Y**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
----------	----------	---------	------------

Y7.1	0,640	0,085	Valid
Y7.2	0,714	0,085	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi yang diketahui korelasi Y1.1 memiliki nilai 0,640. Dapat dilihat juga pada korelasi Y1.2 memiliki skor nilai korelasi diatas r tabel 0,085, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

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

**Tabel 5. 21 Hasil Uji Reliabilitas X1**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.742	3

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X1, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Efficiency adalah reliabel.

**Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas X2**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X2, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Fulfillment adalah reliabel.

**Tabel 5. 23 Hasil Uji Reliabilitas X3**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X3, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Reability adalah reliabel.

**Tabel 5. 24 Hasil Uji Reliabilitas X4**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X4, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Privacy adalah reliabel.

**Tabel 5. 25 Hasil Uji Reliabilitas X5****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X5, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Contact adalah reliabel.

**Tabel 5. 26 Hasil Uji Reliabilitas X6****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X6, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Responsiveness adalah reliabel.

**Tabel 5. 27 Hasil Uji Reliabilitas X7**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas X7, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Compensations adalah reliabel.

**Tabel 5. 28 Hasil Uji Reliabilitas Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.717	2

Hasil diatas merupakan hasil dari reliabilitas Y1, pada uji reliabilitas di dapatkan Cronbach's Alpha  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel.

**Tabel 5. 29 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai Alpa	Nilai Tabel	Keterangan
-----	----------	------------	-------------	------------

		Hitung	Hitung	
1.	Efficiency (X1)	0,742	0,60	Reliable
2.	Fulfillment (X2)	0,720	0,60	Reliable
3.	Reability (X3)	0,840	0,60	Reliable
4.	Privacy (X4)	0,806	0,60	Reliable
5.	Contact (X5)	0,640	0,60	Reliable
6.	Responsiveness (X6)	0,752	0,60	Reliable
7.	Compensation (X7)	1,000	0,60	Reliable
8.	Kepuasan Pengguna (Y)	0,717	0,60	Reliable

Berdasarkan tabel 5.29 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

### 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 put. Dalam penelitian ini untuk mengolah hasil data penelitian menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif) di mana dalam anlisis tersebut menggunakan program SPSS Analisis data yang dilakukan dengan bantuan metode Regresi Linear berganda, namun sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, gunakan uji

asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikoleniaritas, 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 dan kurtois.

**Tabel 5. 30 Hasil Uji Normalitas**

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	379	-9,69473	5,40877	-,0703657	1,73539348	-,205	,217	0,274	,250
Valid N (listwise)	379								

Uji Skewness & Kurtosis adalah salah satu cara prasyarat kelayakan data.

Kriteria Pengujian Normalitas Skewness & Kurtosis:

1. Data berdistribusi Normal, jika nilai rasio Skewness & Kurtosis berada diantara -1,96 sampai +1,96.

(Tingkat Kepercayaan Statistic 95% atau Alpha = 0,05)

2. Rumus Skewness : Nilai Statistic Skewness dibagi Std. Error

3. Rumus Kurtosis : Nilai Statistic Kurtosis dibagi Std. Error

Maka berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Skewness sebesar  $-0,205 : 0,217 = -0,94227$ , kemudian nilai Kurtosis sebesar  $0,274 : 0,250 = 1,097696$ . Yang dapat diartikan bahwa data tersebut berdistribusi Normal dikarenakan nilai dari pengujian Skewness & Kurtosis berada diantara  $-1,96$  sampai  $+1,96$ . Atau dibulatkan menjadi  $-2$  sampai  $+2$ .

### 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 dengan melihat matrik korelasi.

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Multikolinearitas:

Melihat nilai Tolerance

1. Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai Tolerance lebih besar  $> 0,10$ .
2. Terjadi Multikolinearitas, jika nilai Tolerance lebih kecil  $< 0,10$ .

Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor)

1. Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil  $< 10,00$ .
2. Terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar  $> 10,00$ .

**Tabel 5. 31 Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.148	.547		5.753	.000		
X1	-.058	.035	-.087	-1.644	.101	.735	1.361
X2	.088	.049	.092	1.813	.071	.789	1.267
X3	.175	.039	.224	4.464	.000	.817	1.224
X4	.010	.041	.013	.253	.800	.840	1.191
X5	.223	.036	.322	6.261	.000	.775	1.290
X6	.023	.049	.024	.482	.630	.835	1.198
X7	.319	.074	.202	4.292	.000	.922	1.084

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat dilihat nilai Tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  maka dapat disimpulkan model regresi diatas tidak terjadi multikolinieritas.

### 5.3.3 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.

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Heteroskedastisitas:

1. Jika Nilai Sig > 0,05 maka Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
2. Jika Nilai Sig < 0,05 maka Terjadi Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas ialah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi keridaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut

**Tabel 5. 32 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas**

VARIABEL	SIGNIFIKANSI	KETERANGAN
X1	0,835	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,800	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

X3	0,210	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0,630	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,550	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X6	0,671	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X7	0,101	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di atas terdapat nilai signifikansi seluruh variable independen  $>0,05$  maka dapat disimpulkan seluruh variable independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5.4 PROSEDUR ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### 5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda adalah untuk menguji pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (Efficiency, Fulfillment, Reability, Privacy, Contact, Responsiveness dan Compensations) terhadap satu variabel dependen (Kepuasan Pengguna) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus [20] :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots \dots + \beta_n X_n$$

Di mana:

Y = Variabel dependen.

X = Variabel independen.

$\alpha$  = Konstanta.

$\beta$  = Koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas.

**Tabel 5. 33 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.148	.547		5.753	.000
	X1	-.058	.035	-.087	-1.644	.101
	X2	.088	.049	.092	1.813	.071
	X3	.175	.039	.224	4.464	.000
	X4	.010	.041	.013	.253	.800
	X5	.223	.036	.322	6.261	.000
	X6	.023	.049	.024	.482	.630
	X7	.319	.074	.202	4.292	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil tabel 5.29 diatas menunjukkan persamaan pada regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,148 + -0,058 X1 + 0,088 X2 + 0,175 X3 + 0,010 X4 + 0,223 X5 +$$

$$-0,023 X6 + 0,319 X7$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 3,148, nilai konstanta positif yang menunjukkan pengaruh positif terhadap variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu kesatuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel efficiency sebesar -0,058 yang berarti jika efficiency mengalami kenaikan maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar -0,058 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Jika koefisien beta pada variabel fulfillment sebesar 0,088 yang berarti jika fulfillment mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,088 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel reability sebesar 0,175 yang berarti jika reability mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,175 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel privacy sebesar 0,010 yang berarti jika privacy mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,010 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel contact sebesar 0,223 yang berarti jika contact mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,223 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Jika koefisien beta pada variabel responsiveness sebesar 0,023 yang berarti jika responsiveness mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,023 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
8. Jika koefisien beta pada variabel compensations sebesar 0,319 yang berarti jika compensations mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,319 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

### 5.4.2 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi dalam pengaruh suatu variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 (Efficiency, Fulfillment, Reability, Privacy, Contact, Responsiveness dan Compensations) terhadap satu variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan, maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 5. 34 Hasil Uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.148	.547		5.753	.000
	X1	-.058	.035	-.087	-1.644	.101
	X2	.088	.049	.092	1.813	.071
	X3	.175	.039	.224	4.464	.000
	X4	.010	.041	.013	.253	.800
	X5	.223	.036	.322	6.261	.000
	X6	.023	.049	.024	.482	.630
	X7	.319	.074	.202	4.292	.000

a. Dependent Variable: Y

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

### **H1 : Kesimpulan H1**

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,101 < 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa efficiency (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam efficiency terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi

### **H2 : Kesimpulan H2**

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,071 < 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa fulfillment (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam fulfillment terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

### **H3 : Kesimpulan H3**

Diketahui nilai untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 > 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa reability (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam reability terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

**H4 : Kesimpulan H4**

Diketahui nilai untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa privacy (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam privacy terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

**H5 : Kesimpulan H5**

Diketahui nilai untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar  $0,800 > 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa contact (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam contact terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

**H6 : Kesimpulan H6**

Diketahui nilai untuk pengaruh X6 terhadap Y adalah sebesar  $0,630 > 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa responsiveness (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam responsiveness terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

### **H7 : Kesimpulan H7**

Diketahui nilai untuk pengaruh X6 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,005$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa compensations (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam compensations terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk pengguna di wilayah Kota Jambi

### **5.4.3 Uji F**

Uji F bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepada semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel independen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi atau peramalan dalam penelitian.

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel 5. 35 Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.582	7	25.083	16.775	.000 <sup>b</sup>
	Residual	554.740	371	1.495		
	Total	730.322	378			

a. Dependent Variable: Y

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

Tabel 5.35 diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,005$ . Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel Efficiency (X1), Fulfillment (X2), Reability (X3), Privacy (X4), Contact (X5), Responsiveness (X6) dan Compensations (X7) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y).

#### 5.4.4 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi atau disebut  $R^2$  adalah hal yang berguna untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen, tabel di bawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 5.34

**Tabel 5. 36 Hasil Koefisien Determinasi****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 <sup>a</sup>	.758	.753	1.95723

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

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Model Summary diketahui nilai R Square sebesar 0,758. Hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar 75,8%. Sedangkan sisanya sebesar 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.