

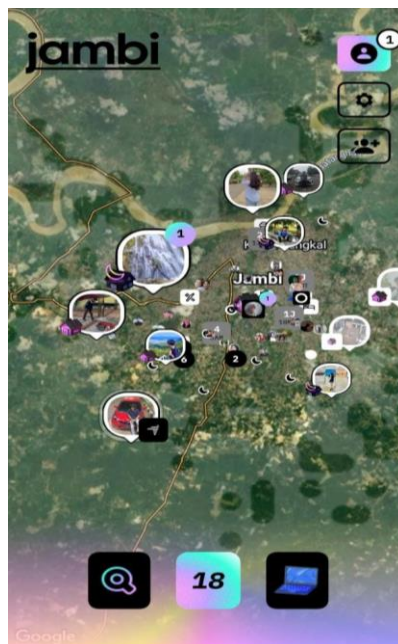
BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL APLIKASI ZENLY

Zenly adalah aplikasi sosial berbasis peta, zenly bisa lihat lokasi terkini temanmu - di rumah, kerja, atau di sekolah, zenly menunjukkan dunia live, dan mengingat tempat favorit penggunanya, teman, pengguna juga bisa share lokasi terkini dengan teman, dan tidak memakan banyak daya untuk smartphone pengguna juga bisa pergi ke tempat baru, dan meninggalkan jejak di list tempat favorit.

Selain menyediakan peta kepada para penggunanya, zenly juga menyediakan *chatroom* dengan sesama penggunanya, dimana memiliki fitur seperti *voice notes*, dan emoji, serta dapat berbagi foto dan video dengan pengguna zenly lainnya [31].



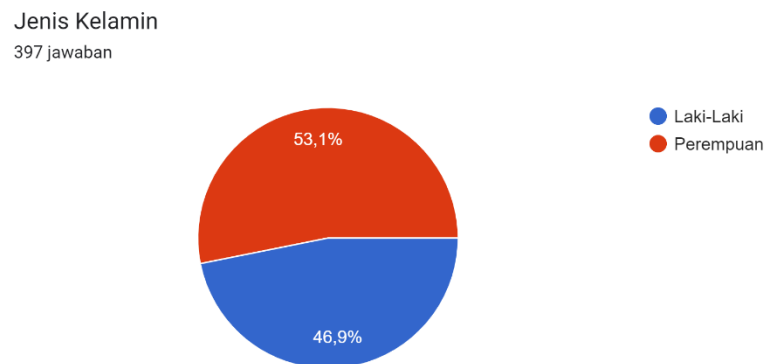
Gambar 5.1 Halaman Utama Aplikasi Zenly

5.2 DATA RESPONDEN

Data responden yang didapat dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para responden yaitu pengguna aplikasi zenly, setelah menyebarkan kuesioner melalui *google form* selama kurang lebih tiga minggu maka di dapatkan sebanyak 385 orang responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

A. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin dari responden ditampilkan pada gambar 5.2 berikut



Gambar 5.2 Diagram Hasil Jenis Kelamin

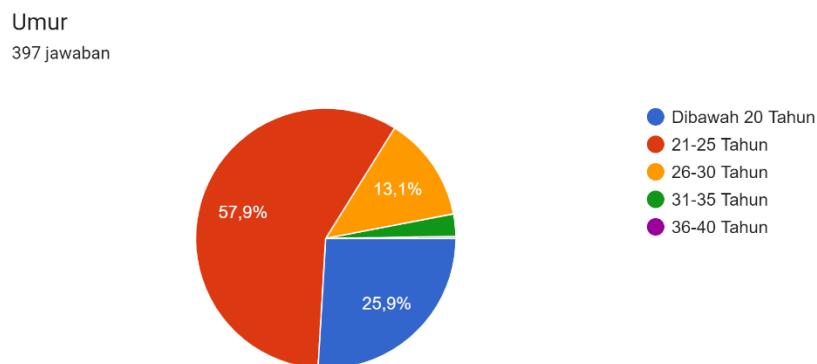
Rangkuman dari data jenis kelamin didapatkan jenis kelamin perempuan yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 150 orang, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	182	47%
2	Perempuan	203	53%
TOTAL		385	100%

B. Umur

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa umur dari responden ditampilkan pada gambar 5.3 berikut.

**Gambar 5.3 Diagram Hasil Umur**

Rangkuman dari data umur di dapatkan umur 21-25 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

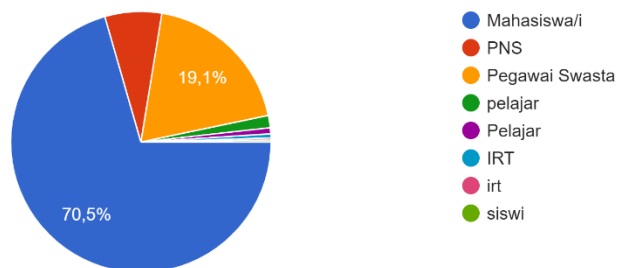
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Presentase
1	Di bawah 20 Tahun	100	26%
2	21-25 Tahun	221	57%
3	26-30 Tahun	52	13%
4	31-35 Tahun	11	3%
5	36-40 Tahun	1	1%
TOTAL		385	100%

C. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan dari responden ditampilkan pada gambar 5.4 berikut.

Pekerjaan
397 jawaban

**Gambar 5. 4 Diagram Hasil Pekerjaan**

Rangkuman dari data pekerjaan di dapatkan mahasiswa/i yang paling banyak mengisi kuesuiner ini, untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jensi Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar	10	2%
2	Mahasiswa/i	268	70%
3	PNS	28	7%
4	Pegawai Swasta	76	20%
5	Lainnya	3	1%
TOTAL		385	100%

5.3 TAHAP ANALISIS

5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas 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 [32].

Tabel 5. 4 Nilai r Tabel 370-390

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
370		0.0854	0.1017	0.1206	0.1334	0.1699
371		0.0853	0.1016	0.1204	0.1332	0.1697
372		0.0852	0.1014	0.1203	0.1330	0.1695
373		0.0851	0.1013	0.1201	0.1329	0.1693
374		0.0850	0.1012	0.1199	0.1327	0.1690
375		0.0848	0.1010	0.1198	0.1325	0.1688
376		0.0847	0.1009	0.1196	0.1323	0.1686
377		0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684
378		0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682
379		0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679
380		0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381		0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382		0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383		0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384		0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385		0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386		0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664
387		0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662
388		0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660
389		0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658
390		0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656

Bisa dilihat dari tabel 5.4 diatas cara menghitung nilai r tabel dengan ketentuan ($df = n-2$) dengan signifikansi 5%, maka ($df = 385 - 2$) menjadi ($df = 383$), dengan nilai signifikansi 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.559**	.515**	.525**	.334**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.559**	1	.495**	.520**	.341**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.515**	.495**	1	.512**	.379**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.525**	.520**	.512**	1	.351**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X1.5	Pearson Correlation	.334**	.341**	.379**	.351**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.774**	.770**	.776**	.770**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Efficiency* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5. 6 Rangkuman Uji Validitas Efficiency (X1)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,774	0,100	Valid
2	0,770	0,100	Valid
3	0,776	0,100	Valid
4	0,770	0,100	Valid
5	0,659	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.6 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1.1 dengan skor 0,774 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas System Availability (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.328**	.451**	.453**	.475**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.328**	1	.392**	.347**	.379**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.451**	.392**	1	.461**	.430**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.453**	.347**	.461**	1	.480**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2.5	Pearson Correlation	.475**	.379**	.430**	.480**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.737**	.691**	.741**	.748**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *System Availability* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

Tabel 5. 8 Rangkuman Uji Validitas System Availability (X2)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,737	0,100	Valid
2	0,691	0,100	Valid
3	0,741	0,100	Valid
4	0,748	0,100	Valid
5	0,740	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.8 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,737 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *System Availability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.492**	.484**	.530**	.477**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.492**	1	.482**	.433**	.507**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.484**	.482**	1	.447**	.493**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.530**	.433**	.447**	1	.450**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3.5	Pearson Correlation	.477**	.507**	.493**	.450**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.780**	.762**	.754**	.749**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut :

Tabel 5. 10 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,780	0,100	Valid
2	0,762	0,100	Valid
3	0,754	0,100	Valid
4	0,749	0,100	Valid
5	0,774	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.10 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,780 dan

seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1000 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Service Interaction Quality* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna(Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.382**	.442**	.467**	.412**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.2	Pearson Correlation	.382**	1	.494**	.499**	.491**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.3	Pearson Correlation	.442**	.494**	1	.524**	.550**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.4	Pearson Correlation	.467**	.499**	.524**	1	.538**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
Y.5	Pearson Correlation	.412**	.491**	.550**	.538**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.709**	.750**	.789**	.792**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut :

Tabel 5. 12 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,709	0,1000	Valid
2	0,750	0,1000	Valid
3	0,789	0,1000	Valid
4	0,792	0,1000	Valid
5	0,781	0,1000	Valid

Diketahui dari tabel 5.12 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y.1 dengan skor 0,709 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1000 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

5.3.2 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 pkeputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut [33] :

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.

Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas Efficiency (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Efficiency* (X1), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 14 Uji Reliabilitas Efficiency (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Efficiency* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,802. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,802, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,802 > 0,60$.

Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas System Availability (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *System Availability* (X2), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas System Availability (Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *System Availability* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,779. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,779, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,779 > 0,60$.

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas Responsiveness (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Responsiveness* (X3), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas Responsiveness (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Responsiveness* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,821. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,821, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,821 > 0,60$.

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan Kepuasan Pengguna (Y), maka dinyatakan valid 100%.

Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

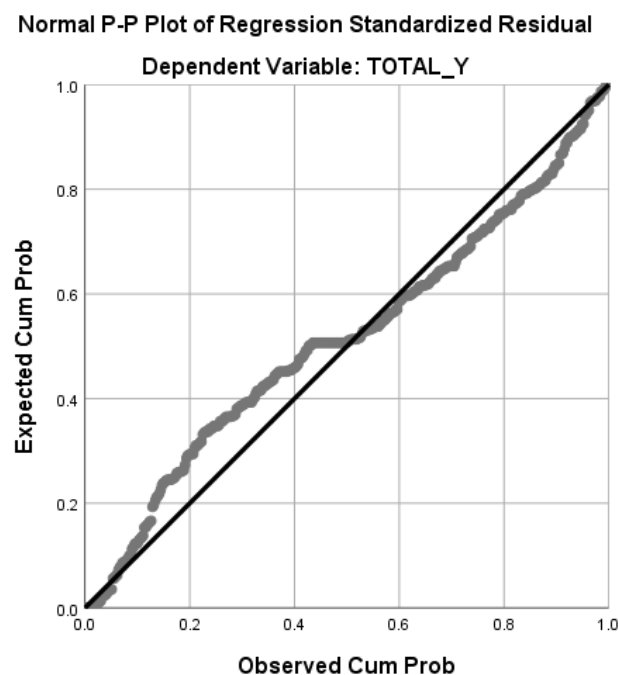
Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,822. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,822, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,822 > 0,60$.

Tabel 5. 21 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Efficiency (X1)	0,802 > 0,60	Reliabel
2	System Availability (X2)	0,779 > 0,60	Reliabel
3	Responsiveness (X3)	0,821 > 0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,822 > 0,60	Reliabel

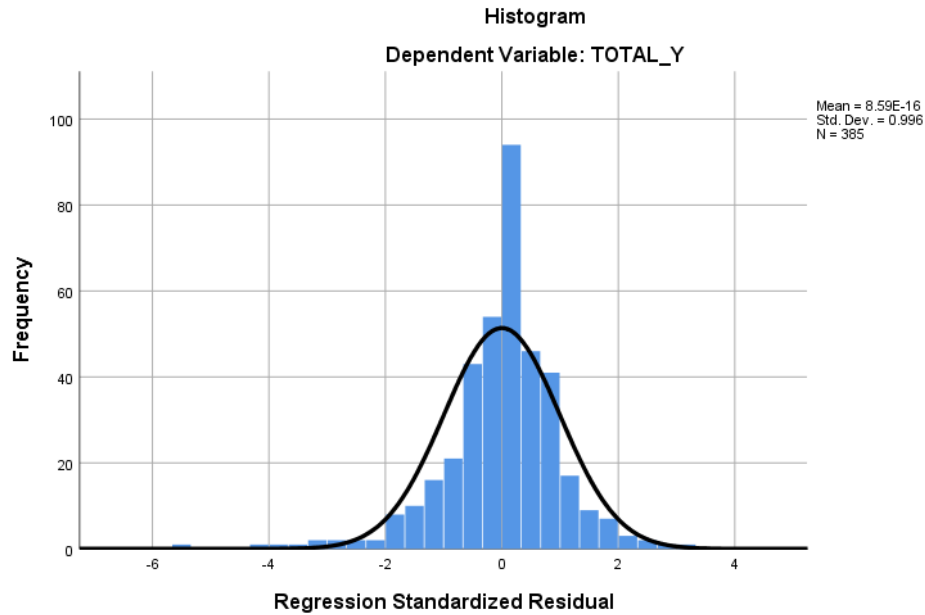
5.3.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya.



Gambar 5. 5 Normalisasi Grafik P-p plot

P-P plot bisa dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas [34].



Gambar 5. 6 Normalisasi Grafik Histogram

Pada grafik histogram memiliki ketentuan apabila grafik membentuk pola lonceng dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika tidak membentuk pola lonceng maka di kata kan tidak normal, dapat dilihat pada gambar 5.3 diatas grafik histofram membentuk pola lonceng, sehingga dikatakan normal [34].

5.3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam [35].

Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.015	.600		3.361	.001		
	TOTAL_X1	.263	.037	.280	7.039	.000	.456	2.193
	TOTAL_X2	.274	.045	.277	6.087	.000	.348	2.873
	TOTAL_X3	.381	.048	.381	7.960	.000	.314	3.183

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.23

Tabel 5. 23 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

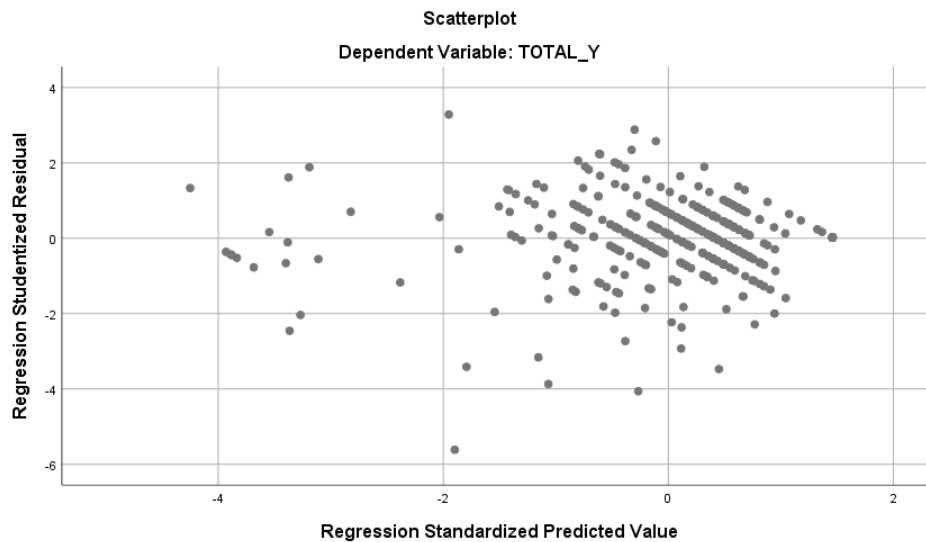
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,456 > 0,10	2,193 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,348 > 0,10	2,873 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,314 > 0,10	3,183 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance dan VIF nya dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas.

5.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan

titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas [36]. Bisa dilihat gambar dibawah ini. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat



Gambar 5. 7 Uji heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan tidak membentuk pola tertentu.

5.3.6 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi Dengan menggunakan SPSS hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.24 berikut.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.725	.723	1.759	1.896

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H₀ : Tidak terjadi autokorelasi

H₁ : Terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,896

4. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=385, k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Didapat dL = 1,8210 dan dU = 1,8422 Jadi dapat dihitung nilai 4-dL = 2,1790 dan 4-dU = 2,1578

5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$ maka H₀ diterima (tidak terjadi autokorelasi)

- $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

6. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,883 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,8422 < 1,896 < 2,1578$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependen [37]. Regresi di lain pihak menjelaskan pengaruh satu variabel atau lebih disebut variabel independen terhadap variabel lain disebut variabel dependen .

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

Tabel 5. 25 Hasil Regresi Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
b. All requested variables entered.

Hasil pada tabel 5.25 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan *method* yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5. 26 Hasil Regresi Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.725	.723	1.759

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil pada Tabel 5.26 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

Tabel 5. 27 Hasil Regresi ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3113.997	3	1037.999	335.356	.000 ^b
	Residual	1179.276	381	3.095		
	Total	4293.273	384			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Pada tabel 5.27 ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. 28 Hasil Regresi Coefficients

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.015	.600		3.361	.001
	TOTAL_X1	.263	.037	.280	7.039	.000
	TOTAL_X2	.274	.045	.277	6.087	.000
	TOTAL_X3	.381	.048	.381	7.960	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil pada tabel 5.28 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rangkuman dari hasil regresi dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut.

Tabel 5. 29 Rangkuman Hasil Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	2,015	3,361	0,001
X1	0,263	7,039	0,000
X2	0,274	6,087	0,000
X3	0,381	7,960	0,000
F hitung = 335,356 R2 = 0,725			

5.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah [37] :

$$Y' = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3)$$

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta, b₁, b₂, dan b₃ adalah koefisien regresi, dan x₁, x₂, dan x₃ adalah variabel independent).

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah b₁ = 0,263, b₂ = 0,274 dan b₃ = 0,381. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y' = 2,015 + 0,263 + 0,274 + 0,381$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 2,015. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,015. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Efficiency*, *System Availability*, dan *Service Responsiveness* bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai sebesar 2,015%
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b₁) = 0,263. Artinya jika nilai *Efficiency* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b₂) = 0,274. Artinya jika nilai *System Availability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat

Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,274 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas kegunaan (b_3) = 0,381. Artinya jika nilai *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,381 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
5. Analisis Koefisien Determinasi. Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari output tabel 5.30 dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0.725. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 72,5% sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent [21]. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu $df = n - k - 1$ (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan $df = 385 - 3 - 1 = 381$. Untuk melihat nilai dari T tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut.

Tabel 5. 30 Nilai Tabel T

df (N-2)	Tabel Distribusi t					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
370	1.648982	1.966396	2.336468	2.589182	3.317015	
371	1.648971	1.966379	2.336441	2.589146	3.316943	
372	1.64896	1.966362	2.336414	2.58911	3.316872	
373	1.648949	1.966344	2.336387	2.589074	3.316801	
374	1.648938	1.966327	2.33636	2.589039	3.31673	
375	1.648927	1.96631	2.336333	2.589003	3.31666	
376	1.648916	1.966293	2.336306	2.588968	3.31659	
377	1.648905	1.966276	2.33628	2.588933	3.31652	
378	1.648895	1.96626	2.336253	2.588898	3.316451	
379	1.648884	1.966243	2.336227	2.588863	3.316382	
380	1.648873	1.966226	2.336201	2.588829	3.316313	
381	1.648863	1.96621	2.336175	2.588795	3.316245	
382	1.648852	1.966194	2.336149	2.588761	3.316177	
383	1.648842	1.966177	2.336123	2.588727	3.31611	
384	1.648831	1.966161	2.336098	2.588693	3.316043	
385	1.648821	1.966145	2.336072	2.588659	3.315976	
386	1.648811	1.966129	2.336047	2.588626	3.31591	
387	1.648801	1.966113	2.336022	2.588593	3.315844	
388	1.64879	1.966097	2.335997	2.58856	3.315778	
389	1.64878	1.966081	2.335972	2.588527	3.315712	
390	1.64877	1.966065	2.335947	2.588494	3.315647	

1. Pengujian *Efficiency*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 7,039 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1,9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.

- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 7,039 > t \text{ tabel } 1.9662$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.

2. Pengujian *System Availability*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 6,087 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung } > t \text{ tabel}$, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung } < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 6,087 > t \text{ tabel } 1.9662$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

3. Pengujian *Responsiveness*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 7,960 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.30 yaitu sebesar 1.9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung } > t \text{ tabel}$, Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$

atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 7,960 > t_{tabel} 1.9662$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

5.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen [21]. Sebelum menguji variabel, maka harus menentukan terlebih dahulu nilai dari F tabel, F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus $F_{tabel} = F(k;n-k)$ atau $F(3;385-3)$ maka $F(3;382)$ dan di dapat F tabel sebesar 2,62, sesuai yang ditampilkan pada tabel 5.31 berikut.

Tabel 5. 31 Nilai Tabel F

DF	1	2	3
370	3.8667140	3.0201189	2.6290329
371	3.8666456	3.0200528	2.6289676
372	3.8665776	3.0199871	2.6289025
373	3.8665099	3.0199217	2.6288378
374	3.8664426	3.0198567	2.6287735
375	3.8663756	3.0197920	2.6287095
376	3.8663091	3.0197277	2.6286459
377	3.8662428	3.0196637	2.6285826
378	3.8661770	3.0196000	2.6285196
379	3.8661114	3.0195367	2.6284570
380	3.8660462	3.0194738	2.6283946
381	3.8659814	3.0194111	2.6283327
382	3.8659169	3.0193488	2.6282710
383	3.8658527	3.0192868	2.6282097
384	3.8657889	3.0192252	2.6281487
385	3.8657254	3.0191638	2.6280880
386	3.8656623	3.0191028	2.6280276
387	3.8655994	3.0190421	2.6279676
388	3.8655369	3.0189817	2.6279078
389	3.8654748	3.0189216	2.6278484
390	3.8654129	3.0188619	2.6277893

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

- a. Menentukan Hipotesis
4. H4 : Variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- b. Menentukan taraf signifikansi, taraf signifikansi menggunakan 0,05
- c. Menentukan F hitung dan F tabel F hitung adalah 335,356 dan di dapatkan nilai dari f tabel sesuai pada tabel 5.31 yaitu sebesar 2,62.
- d. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh variable X secara simultan terhadap variable Y.
- e. Kesimpulan Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $335,356 > F$ tabel 2,62 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.6 PEMBAHASAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:

H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan t hitung $7,039 > t$ tabel 1.9684 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.

H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,087 > t$ tabel $1,9684$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.

H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,960 > t$ tabel $1,9684$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (uji F) menunjukkan bahwa:

H4 : Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $335,356 > F$ tabel $2,62$ maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency, System Availability, Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

5.7 REKOMENDASI PADA APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, didapatkan variabel *Responsiveness* memiliki nilai paling tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan kepada pengelola aplikasi zenly dapat memastikan bahwasanya respon dari aplikasi lancar dan cepat, karena pengguna merasa saat menggunakan aplikasi lemot dan juga titik pada maps tidak terupdate secara cepat, dari hal tersebut terlihat respon dari aplikasi masih tergolong kurang cepat.

Selain itu pengembang juga harus memperbaiki sistem customer service dengan respon yang lebih cepat agar pengguna yang merasa memiliki kesulitan saat menggunakan aplikasi dapat diatasi dengan cepat sehingga pengguna akan merasa puas.