

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistik versi 25. SPSS merupakan salah satu software yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis statistik baik secara tepat dan cepat, dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis output yang dikehendaki atau sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

#### **1.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 13 juli 2023 hingga berakhir pada 16 juli 2023, kemudian kuisisioner disebar kepada pelajar, mahasiswa, dan pekerja yang berada di wilayah Kota Sungai Penuh yang menggunakan Aplikasi Myim3. Dengan mencapai 100 responden. Klasifikasi responden dinyatakan sebagai berikut :

### 5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden yang berdasarkan pada jenis kelamin para pengguna Aplikasi Myim3 untuk wilayah Kota Sungai Penuh dapat dilihat pada table 5.1 berikut :

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

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-Laki	56	56%
Perempuan	44	44%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada table 5.1.1 menunjukkan bahwa jumlah Frekuensi laki-laki lebih banyak dari pada Perempuan, artinya pengguna aplikasi Myim3 di wilayah Kota Sungai Penuh lebih dominan laki-laki dari pada pengguna Perempuan.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
17-25 Tahun	96	96%
26-35 Tahun	1	1%
36-40 Tahun	3	3%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 5.1.2 menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Myim3 adalah dari yang berusia 17-25 tahun lebih dominan dibandingkan dengan pengguna yang berusia 26-35 dan 36-40 tahun.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	3	3%
Mahasiswa/i	75	75%
Wiraswasta	2	2%
Lainnya	19	19%
Tenaga Kontrak	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 5.1.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah mahasiswa/i dan pekerja lainnya lebih dominan menggunakan Aplikasi Myim3 dibandingkan dengan yang lainnya.

## 5.2 HASIL ANALISIS

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validasi digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner, apakah item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa

yang ingin diukur. Uji validasi yang akan di uji masing-masing variabel yaitu terdiri dari Efisiensi(X1), Fulfillment(X2), Reability (X3), Privacy (X4), Responsiveness (X5), Compensation (X6), Contact (X7), dan kepuasan pengguna Aplikasi Myim3 (Y) dengan menggunakan SPSS.

1. Jika nilai r hitung > r tabel maka dikatakan valid
2. Jika nilai r hitung < r tabel maka dikatakan tidak valid

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

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
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

Nilai r tabel didapatkan dari  $df = (N-2)$  pada signifikansi 0,05 pada distribusi nilai r tabel statistic maka diperoleh nilai r tabel dengan 100 responden sebesar 0,196

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

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.314**	.188	.847**
	Sig. (2-tailed)		.001	.061	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.314**	1	-.159	.582**
	Sig. (2-tailed)	.001		.115	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.188	-.159	1	.479**
	Sig. (2-tailed)	.061	.115		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.847**	.582**	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Pada tabel 5.5 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Efficiency (X1) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas X2**

		Correlations		
		X2.1	X2.2	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.827**	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.827**	1	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.947**	.964**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Pada tabel 5.6 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Fulfillment (X2) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas X3**

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.158	.628**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.116	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.158	1	.356**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.116		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.628**	.356**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.743**	.690**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Pada tabel 5.7 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Reability (X3) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid

**Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas X4**

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.425**	.591**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.425**	1	.552**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.591**	.552**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.809**	.765**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Pada tabel 5.8 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Privacy (X4) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid

**Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas X5**

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.565**	-.113	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.264	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.565**	1	.329**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	-.113	.329**	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.264	.001		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.672**	.920**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Pada tabel 5.9 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Responsivennes (X5) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas X6**

		Correlations		
		X6.1	X6.2	TOTAL
X6.1	Pearson Correlation	1	.048	.694**
	Sig. (2-tailed)		.634	.000
	N	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.048	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.634		.000
	N	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.694**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Pada tabel 5.10 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Compesation (X6) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid

**Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas X7**

		Correlations		
		X7.1	X7.2	TOTAL
X7.1	Pearson Correlation	1	.364**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X7.2	Pearson Correlation	.364**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.827**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Pada tabel 5.11 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Contact (X7) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5. 12 Hasil Uji Validitas Y**

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.147	.102	.595**
	Sig. (2-tailed)		.146	.311	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.147	1	.610**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.146		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.102	.610**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.311	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.595**	.790**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Pada tabel 5.12 diatas nilai r tabel r didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang terlihat dalam korelasi, diketahui semua nilai r hitungan artinya semua indicator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid

### 5.2.2 UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner terssebut dilakukan secara berulang. Dan dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha* menurut Wiratna Sujarweni (2014) kuesioer dikatakan reliabel jika nilai *Reliability Statistics Cronbach Alpha* > 0,6. Berikut ini hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS :

**Tabel 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas X1**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.13 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Efficienci adalah reliabel, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 14 Hasil Uji Reliabilitas X2**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.14 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Fulfilment adalah reliabel, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 15 Hasil Uji Reliabilitas X3**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.15 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Reability adalah reliabel, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 16 Hasil Uji Reliabilitas X4**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.16 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Privacy adalah reliabel, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 17 Hasil Uji Reliabilitas X5**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.17 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Privacy adalah Responsiveness, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 18 Hasil Uji Reliabilitas X6**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	2

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.18 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Privacy adalah Compesation, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas X7**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	2

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.18 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Privacy adalah Contact, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

**Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	3

Berdasarkan hasil ujian reliabilitas pada gambar 5.18 diatas, dapat dikatakan bahwa instrument pada Privacy adalah Reabilitas Y, karena *Cronbach Alpha* > 0,6

### 1.1.3 Uji Skewness dan Kurtosis

**Tabel 5. 21 Skewness dan Kurtosis**

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 Normalitas data merupakan uji prasyarat kelayakan data. Kriteria Pengujian Normalitas Skewness & Kurtosis :

Data berdistribusi Normal, jika nilai rasio Skewness & Kurtosis berada diantara -1,96 sampai +1,96. (Tingkat Kepercayaan Statistic 95% atau  $Alpha = 0,05$ )

Rumus Skewness : Nilai Statistic Skewness dibagi Std. Error

Rumus Kurtosis : Nilai Statistic Kurtosis dibagi Std. Error

Maka berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Skewness sebesar  $-0,205 : 0,217 = -0,77298$ , kemudian nilai Kurtosis sebesar  $0,274 : 0,250 = -0,56765$ . 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 ANALISIS REGRESI LINER BERGANDA

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear berganda yaitu Uji F dan Uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengajuannya sebagai berikut :

**Tabel 5. 22 Analisis Regresi Linear berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.612	2.095		1.724	.088
Efficiency	.271	.134	.201	2.019	.046
Fulfillment	.244	.119	.232	2.047	.044
Reability	.028	.116	.030	.243	.008
Privacy	.126	.092	.143	1.371	.014
Responsiveness	.250	.111	.253	2.247	.027
Compensation	-.080	.186	.047	.433	.006
Contact	-.097	.149	.080	.653	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

**Tabel 5.22 Hasil Regresi Linear Berganda**

Hasil tabel 5.22 diatas menunjukkan persamaan pada regresi liner berganda sebagai berikut :

$$Y = 3.612 + 0,271 X1 + 0,244 X2 + 0,028 X3 + 0,126 X4 + 0,250 X5 + 0,080 X6 + 0,097 X7$$

Efficienci (X1) = 0,271 artinya jika Efficienci mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,271

koefisien bernilai positif. Jadi antara Efisiensi (X1) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif

Fulfillment (X2) = 0,244 artinya jika Fulfillment mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,244 koefisien bernilai positif. Jadi antara Fulfillment (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif

Reliability (X3) = 0,028 artinya jika Reliability mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,028 koefisien bernilai positif. Jadi antara Reliability (X3) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif

Privacy (X4) = 0,126 artinya jika Privacy mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,126 koefisien

bernilai positif. Jadi antara Privacy (X4) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif.

Responsiveness (X5) = 0,250 artinya jika Responsiveness mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,250 koefisien bernilai positif. Jadi antara Responsiveness (X5) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif

Compensation (X6) = 0,080 artinya jika Compensation mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,080 koefisien bernilai positif. Jadi antara Efisiensi (X1) dengan kepuasan pengguna (Y) memiliki hubungan yang positif

Contact ( $X_7$ ) = 0,097 artinya jika Contact mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,097 koefisien bernilai positif. Jadi antara Contact ( $X_7$ ) dengan kepuasan pengguna ( $Y$ ) memiliki hubungan yang positif

## **5.4 UJI ASUMSI KLASIK**

### **5.4.1 UJI NORMALITAS**

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka Langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas untuk mengukur apakah data yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

Jika Nilai Sig. (2-tailed)  $>0,05$  maka dapat dikatakan data berdistribusi Normal

Jika Nilai Sig. (2-tailed)  $<0,05$  maka dapat dikatakan data berdistribusi Tidak Normal

Berdasarkan tabel **Kolmogorov-Smirnov Test** diatas didapatkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,135 yang mana  $>0,05$

**Tabel 5. 23 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.1433933
	Std. Deviation	1.81499120
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.085
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.161
Asymp. Sig. (2-tailed)		.135

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikatnya adalah sebesar 0,135 yang mana lebih dari 0,05. Dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

#### **5.4.2 UJI MULTIKOLINEARITAS**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antara variabel bebas (independent) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (variant Inflation Factor) pada model regresi.

Dilihat dari Nilai Tolerance : jika lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.

Dilihat dari Nilai VIF : jika lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.

**Tabel 5. 24 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Efficiency	.832	1.202
	Fulfillment	.641	1.560
	Reability	.538	1.859
	Privacy	.752	1.331
	Responsiveness	.648	1.542
	Compensation	.684	1.462
	Contact	.545	1.834

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa . Semua Data X1-Y Tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.4.3 UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Jika Nilai Sig >0,05 maka Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Jika Nilai Sig <0,05 maka Terjadi Heteroskedastisitas

**Tabel 5. 25 Hasil Uji Heteroskedasitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.382	1.085		.352	.726
Efficiency	-.222	.069	-.322	-1.202	.082
Fulfillment	-.082	.062	-.152	-1.325	.189
Reability	.064	.060	.133	1.068	.288
Privacy	.098	.047	.218	2.063	.097
Responsiveness	.105	.058	.207	1.820	.072
Compensation	-.006	.096	-.007	-.064	.949
Contact	.134	.077	.216	1.737	.086

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji heteroskedasitas pada tabel 5.23 diatas, terlihat bahwa semua variabel independent memiliki nilai signifikan  $> 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent bebas dari masalah heteroskedasitas.

**Tabel 5.24 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedasitas**

VARIABEL	SIGNIFIKANSI	KETERANGAN
X1	0,726	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,082	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,189	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

---

X4	0,288	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,097	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X6	0,949	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X7	0,086	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

## 5.5 Uji Hipotesis

### 5.5.1 Uji T

Uji t bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y).

1. Jika nilai Sig < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel x terhadap y
2. Jika nilai Sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh antara variabel x dan y

**Tabel 5. 26 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.612	2.095		1.724	.088
	Efficiency	.271	.134	.201	2.019	.046
	Fulfillment	.244	.119	.232	2.047	.044
	Reability	.028	.116	.030	.243	.008
	Privacy	.126	.092	.143	1.371	.014
	Responsiveness	.250	.111	.253	2.247	.027
	Compensation	-.080	.186	.047	.433	.006
	Contact	-.097	.149	.080	.653	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

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

### **H1 : Kesimpulan H1**

X1 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarakan tabel 5.25 bahwa X1 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,046 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa efficiency (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

### **H2 : Kesimpulan H2**

X2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarakan tabel 5.25 bahwa X2 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,044 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa fulfillment (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

### **H3 : Kesimpulan H3**

X3 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa X3 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,008 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa reability (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **H4 : Kesimpulan H4**

X4 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa X4 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,014 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa privacy (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **H5 : Kesimpulan H5**

X5 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa X1 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,027 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa responsiveness (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **H6 : Kesimpulan H6**

X6 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa X1 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,006 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Compensation (X6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **H7 : Kesimpulan H7**

X7 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan Aplikasi Myim3. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.25 bahwa X1 tidak berpengaruh terhadap Y menghasilkan nilai sebesar  $0,015 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa contact (X7) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **5.5.2 Uji F**

Uji f bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y).

Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel x terhadap y

Jika nilai  $\text{Sig} > 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel x dan y

#### **Tabel 5. 27 Tabel F**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	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
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

**Tabel 5. 28 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91.308	7	13.044	4.224	.000 <sup>b</sup>
Residual	284.082	92	3.088		
Total	375.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Contact, Responsiveness, Efficiency, Privacy, Compensation, Fulfillment, Reability

Tabel 5.27 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), Responsiveness (X5), Compensation

(X6), Contact (X7) berpengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y).

## 5.6 KOEFISIEN DETERMINASI

Uji Determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, tabel dibawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 5.28.

**Tabel 5. 29 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 <sup>a</sup>	.838	.826	1.87798

a. Predictors: (Constant), Contact, Reability, Privacy, Responsiveness, Efficiency, Fulfillment, Compensation

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yaitu 0,838 yang jika dijaadikan dalam bentuk % yaitu 83,8%. Dilihat dari nilai R Square dari tabel diatas.