

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 GAMBARAN UMUM APLIKASI FLIP**

Flip.id merupakan sebuah platform keuangan bergerak dalam bidang jasa transfer antar bank tanpa biaya administrasi pertama di Indonesia, flip.id diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada 2016 dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia. Flip.id dengan visi “Menjadi perusahaan paling *customer centric* yang membuat pengguna dapat melakukan transaksi finansial yang *fair* dari mana saja ke siapa saja” berharap menjadi solusi bagi masyarakat yang mencari platform alternatif yang memberikan layanan transfer gratis terlebih disaat beberapa platform keuangan mulai membebani biaya administrasi transfer bank kepada pengguna internet.

Aplikasi Flip menawarkan tiga keunggulan dalam penggunaannya, antara lain bebas biaya transfer antar bank, rekening penerima tidak diharuskan memiliki akun flip. Metode yang ditawarkan yaitu dengan mengirimkan sejumlah uang yang dibutuhkan beserta kode unik ketika akan melakukan pengiriman. Manfaat menggunakan kode unik adalah kode unik tersebut nantinya akan otomatis masuk ke dalam deposito aplikasi flip.id lainnya.



**Gambar 5.1 Logo Aplikasi Flip**

### **5.1.1 Fitur – Fitur Aplikasi Flip**

Adapun fitur – fitur pada aplikasi Flip adalah sebagai berikut :

#### **1. Bank yang dicover Flip**

Flip menggandeng 14 bank besar di Indonesia untuk memudahkan nasabahnya bertransaksi tanpa khawatir biaya admin. Empat belas bank ini adalah BCA, BNI, BNI Syariah, Bank Mandiri, Bank Mandiri Syariah, BRI, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, BTPN, Jenius, BTPN Wow, Permata Bank, Permata Bank Syariah, dan Bank Muamalat.

#### **2. Flip Globe**

Saat ini Flip Globe dapat melayani transfer uang ke 55 negara di dunia seperti Malaysia, Singapura, Korea Selatan, Turki, Jepang, Australia dan masih banyak lagi.

#### **3. Deteksi otomatis pemilik rekening**

Layaknya transfer melalui ATM, Flip bisa mendeteksi otomatis nama pemilik rekening yang nomornya Anda masukkan di daftar transfer. Fitur ini sangat memudahkan pengguna, terutama untuk meyakinkan pengguna bahwa nomor rekening yang diinputnya sudah benar.

#### 4. Fitur Chat langsung dalam aplikasi

Flip dilengkapi fitur live chat in-app yang terhubung langsung ke CS saat pengguna sedang membuka aplikasi. Fitur ini amat memudahkan jika Anda mengalami kendala saat bertransaksi menggunakan Flip.

#### 5. Top up

Fitur Top up ini memungkinkan aplikasi flip mentransfer ke berbagai dompet digital sekaligus lewat satu kali transaksi. Ada 5 tujuan e-wallet yang dapat pilih yaitu, DANA, OVO, GoPay, OVO, Flip, dan ShopeePay. Serta memungkinkan aplikasi flip digunakan untuk beli pulsa, paket data, dan token listrik.

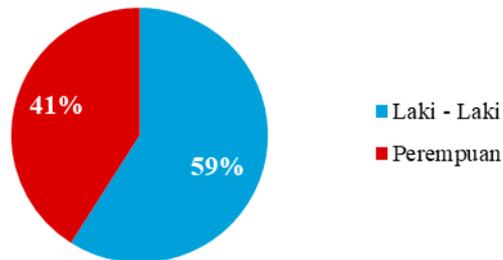
## 5.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* yang dibuat menggunakan *Google Form* yang telah disebarkan dari tanggal 22 Desember 2022 sampai dengan selesai dan dipilih 100 responden pengguna aplikasi flip yang ada di Kota Jambi. Berikut diagram dan tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori :

### 5.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, didapatkan data responden berdasarkan jenis kelamin dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.2

### Berdasarkan Jenis Kelamin



**Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut rangkuman dari diagram diatas dalam bentuk tabel responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 5.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

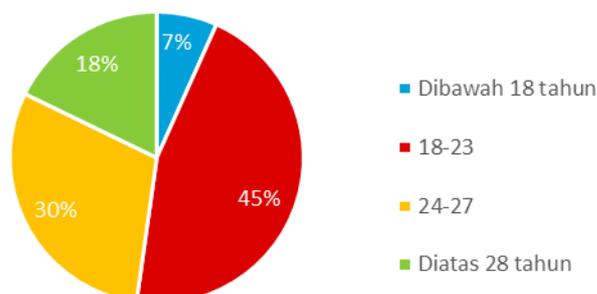
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Jumlah	100	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi lebih dominan laki-laki daripada perempuan.

#### 5.2.2 Umur

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, didapatkan data responden berdasarkan umur dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.3

### Berdasarkan Umur



**Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Umur**

Berikut rangkuman dari diagram diatas dalam bentuk tabel responden berdasarkan umur.

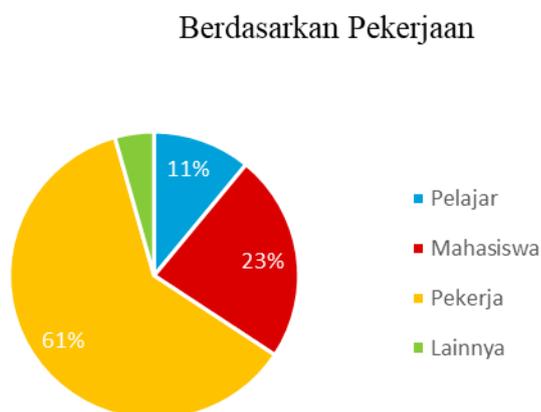
**Tabel 5.2 Tabel Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah Responden	Persentase
Dibawah 18 Tahun	7	7%
18 – 23 Tahun	45	45%
24 – 27 Tahun	30	30%
Diatas 28 Tahun	18	18%
Total	100	100%

Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi lebih banyak dari umur 18 – 23 tahun yaitu 45% dan dari umur dibawah 24-27 tahun yaitu 30% daripada umur diatas 28 tahun yaitu 18% dan umur dibawah 18 tahun yaitu 7%.

### 5.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, didapatkan data responden berdasarkan pekerjaan dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.4



**Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berikut rangkuman dari diagram diatas dalam bentuk tabel responden berdasarkan status.

**Tabel 5.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar	11	11%
Mahasiswa	23	23%
Pekerja	61	61%
Lainnya	5	5%
Total	100	100%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi lebih banyak pekerja yaitu 61% dan mahasiswa yaitu 23% daripada pelajar yaitu 11% dan lainnya yaitu 5%.

## 5.3 HASIL ANALISIS

### 5.3.1 Uji Validitas

Validitas mengacu sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya [22]. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Person dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  hitung diambil dari *output SPSS Person Corellation*. Karena untuk menentukan valid atau tidaknya butir kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Data dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

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
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

Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka  $df(N-2) = 100 - 2$ , maka  $df = 98$ . Nilai r tabel dari  $df = 98$  adalah 0.1966.

Berdasarkan data yang telah dimasukkan responden kedalam kuisioner kemudian dihitung dan diuji melalui aplikasi SPSS dengan berikut ini hasil *output* pengujian yang dijabarkan melalui tabel dan masing - masing penjelasannya.

**a. Variabel *Efficiency***

**Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Efficiency* (X1)**

<b>Correlations</b>				
	X1.1	X1.2	X1.3	Total
Pearson Correlation	1	.670**	.662**	.887**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	100	100	100	100
Pearson Correlation	.670**	1	.654**	.883**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	100	100	100	100
Pearson Correlation	.662**	.654**	1	.871**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	100	100	100	100
Pearson Correlation	.887**	.883**	.871**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Efficiency* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* dibawah ini.

**Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)**

Variabel Efficiency (X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
EF1	0,887	0.1966	Valid
EF2	0,883	0.1966	Valid
EF3	0,871	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency (X1)* dinyatakan valid.

#### b. Variabel *System Availability*

**Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas System Availability (X2)**

		Correlations		
		X2.1	X2.2	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.471**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.471**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.867**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pada tabel diatas pengujian validitas pada variabel *System Availability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari 0.1966.

Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *System Availability* dibawah ini.

**Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)**

Variabel System Availability (X2)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
SA1	0.867	0.1966	Valid
SA2	0.849	0.1966	Valid

Berdasarkan hasil output nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* (X2) dinyatakan valid.

### c. Variabel *Privacy*

**Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Privacy (X3)**

		Correlations		
		X3.1	X3.2	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.493**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.493**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.869**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Berdasarkan tabel diatas hasil output pengujian validitas pada variabel *Privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai

*Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Privacy* dibawah ini.

**Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)**

Variabel Privacy (X3)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
PR1	0.869	0.1966	Valid
PR2	0.859	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X3) dinyatakan valid.

#### d. Variabel *Responsiveness*

**Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)**

		Correlations		
		X4.1	X4.2	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.441**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.441**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.829**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena

nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* dibawah ini.

**Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)**

<b>Validitas Responsiveness (X4)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
RS1	0.829	0.1966	Valid
RS2	0.868	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness (X4)* dinyatakan valid.

#### e. Variabel *Contact*

**Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Contact (X5)**

		<b>Correlations</b>		
		X5.1	X5.2	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.710**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.710**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.924**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Contact* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person*

*Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Contact* dibawah ini

**Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X5)**

<b>Validitas Contact (X5)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
C1	0.924	0.1966	Valid
C2	0.926	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* (X5) dinyatakan valid.

#### **f. Variabel Satisfaction**

**Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Satisfaction (Y)**

		<b>Correlations</b>		
		Y1.1	Y1.2	Total
Y1.	Pearson Correlation	1	.552**	.876**
1	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Y1.	Pearson Correlation	.552**	1	.886**
2	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Tot	Pearson Correlation	.876**	.886**	1
al	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item menunjukkan lebih besar dari 0.1966. Dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Satisfaction* dibawah ini.

**Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)**

<b>Validitas Satisfaction (Y)</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
SF1	0.876	0.1966	Valid
SF2	0.886	0.1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel dan penjelasan diatas semua variabel memenuhi syarat yang telah ditentukan yaitu nilai r hitung > nilai r tabel, maka variabel pada penelitian ini dinyatakan valid

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama [23]. Menggunakan program SPSS, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka tidak reliabel

#### a. Variabel *Efficiency*

**Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas Efficiency (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.854	3

**b. Variabel *System Availability***

**Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas System Availability (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.640	2

**c. Variabel *Privacy***

**Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas Privacy (X3)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.660	2

**d. Variabel *Responsiveness***

**Tabel 5.20 Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness (X4)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.609	2

**e. Variabel *Contact***

**Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas Contact (X5)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.831	2

### f. Variabel Satisfaction

**Tabel 5.22 Hasil Uji Reliabilitas Satisfaction (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	2

Berikut rangkuman hasil nilai uji reliabilitas setiap variabel :

**Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Efficiency	0,854	0,60	Reliabel
2	System Availability	0,640	0,60	Reliabel
3	Privacy	0,660	0,60	Reliabel
4	Responsiveness	0,609	0,60	Reliabel
5	Contact	0,831	0,60	Reliabel
6	Satisfaction	0,711	0,60	Reliabel

Berdasarkan pada hasil nilai output , menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel berada diatas 0,6 atau lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* . Maka dinyatakan bahwa semua variabel memenuhi kriteria dan dikatakan *reliabel*.

### 5.4 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi

asumsi klasik statistic yang meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, dan multikolineritas [24].

#### **5.4.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kenormalan distribusi data menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test melalui program SPSS. Apabila nilai Asymp. Sig, suatu variabel lebih besar dari level of signifikan 5% ( $> 0.05$ ) maka variabel tersebut dikatakan terdistribusi normal. Sedangkan jika nilai Asymp. Sig, suatu variabel lebih kecil dari level of signifikan 5% ( $< 0.05$ ) maka variabel tersebut tidak terdistribusi normal.

**Tabel 5.24 Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58660224
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.051
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.140 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 5.24 diatas, uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-smirnov, nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $0,140 > 0,05$ . Hal ini berarti data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

#### 5.4.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam persamaan regresi linear berganda mempunyai korelasi yang erat satu sama lainnya.

Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF, apabila nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 5.25 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.712	.994		1.723	.088		
Efficiency	.150	.060	.245	2.487	.015	.754	1.327
System Availability	.250	.108	.235	2.321	.022	.716	1.397
Privacy	.023	.104	.022	.226	.822	.789	1.268
Responsiveness	.121	.114	.104	1.066	.289	.769	1.301
Contact	.187	.086	.222	2.177	.032	.704	1.421

a. Dependent Variable: Satisfaction

Hasil rangkuman dari uji multikolinearitas bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.754	1.300
	X2	.716	1.400
	X3	.789	1.276
	X4	.769	1.249
	X5	.704	1.404
a. Dependent Variabel : Y (Satisfactions)			

Pada tabel 5.26 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0,10 dan seluruh VIF < 10,0 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya.

Heterokedastisitas adalah kebalikan dari homoskedastisitas, yaitu keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari error untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi. Sebaliknya, pengertian homoskedastisitas adalah keadaan dimana adanya kesamaan varian dari error untuk semua pengamatan setiap variabel bebas pada model regresi [25].

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independent. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
2. Jika nilai nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

**Tabel 5.27 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.143	.598		3.583	.001
Efficiency	-.066	.036	-.205	-1.830	.070
System Availability	-.070	.065	-.125	-1.084	.281
Privacy	.077	.062	.135	1.231	.222
Responsiveness	.049	.068	.080	.721	.473
Contact	-.082	.052	-.184	-1.583	.117

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel 5.27 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan semua data bebas dari heterokedastisitas.

## 5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact*) terhadap satu variabel dependen (*Satisfaction*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing predikatornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

A = Konstanta

B = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = variabel independen (*Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.28 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.712	.994		1.723	.088
Efficiency	.150	.060	.245	2.487	.015
System Availability	.250	.108	.235	2.321	.022
Privacy	.023	.104	.022	.226	.822
Responsiveness	.121	.114	.104	1.066	.289
Contact	.187	.086	.222	2.177	.032

a. Dependent Variable: Satisfaction

Berdasarkan hasil tabel 5.21 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,712 + 0.150 X1 + 0.250 X2 + 0.023 X3 - 0.121 X4 + 0.187 X5$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 1,712 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif Variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Variabel kepuasan akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada Variabel *Efficiency* sebesar 0.150 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami

kenaikan sebesar 0.150 dengan asumsi Variabel independen bernilai tetap.

3. Jika koefisien beta pada Variabel *System Availability* sebesar 0.250 yang berarti jika *System Availability* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0.250 dengan asumsi Variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada Variabel *Privacy* sebesar 0.023 yang berarti jika *Privacy* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0.023 dengan asumsi Variabel independen bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada Variabel *Responsiveness* sebesar 0.121 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar 0.121 dengan asumsi Variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada Variabel *Contact* sebesar 0.187 yang berarti jika *Contact* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0.187 dengan asumsi Variabel independen bernilai tetap.

#### **5.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan Variabel independen dalam mempengaruhi Variabel dependen.

Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square ( $R^2$ )

**Tabel 5.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 <sup>a</sup>	.283	.245	1.66330

a. Predictors: (Constant), Contact, System Availability, Responsiveness, Privacy, Efficiency

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.29 di atas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* adalah 0.283 atau 28.3% artinya pengaruh semua semua Variabel bebas terhadap Variabel terikat adalah sebesar 28.3% dan sisanya sebesar 71.7% di pengaruhi variabel lain.

### 5.5.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai Variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai Variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua Variabel independen, untuk itu perlu dilakukan uji F [26]. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang di tetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap Variabel dependen. Jika hasilnya signifikan

maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa Variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan uji F simultan yaitu :

1. Jika nilai signifikan < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikan > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu :

$$F \text{ tabel} = F (k ; n - k)$$

$$F \text{ tabel} = F(5 ; 100 - 5)$$

$$F \text{ tabel} = F(5 ; 95)$$

$$F \text{ tabel} = F(2.310)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel X

**Tabel 5.30 Hasil Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.537	5	22.707	8.565	.000 <sup>b</sup>
	Residual	249.213	94	2.651		
	Total	362.750	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Contact, System Availability, Privacy, Responsiveness, Efficiency

Pada tabel 5.30 menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi yaitu  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung  $8.565 > 2.310$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variable *Efficiency (X1)*, *System Availability (X2)*, *Privacy (X3)*, *Responsiveness (X4)* dan *Contact (X5)* berpengaruh secara simultan terhadap variable dependen Kepuasan Pengguna (Y).

### 5.5.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variable independen X1, X2, X3, X4 dan X5 (*Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact*) terhadap variable dependen Y1 (kepuasan pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji T untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji T simultan yaitu :

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

Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu :

$$T \text{ tabel} = T\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$$

$$T \text{ tabel} = T(0.025 ; 100 - 5 - 1)$$

$$T \text{ tabel} = T(0.025 ; 94)$$

$$T \text{ tabel} = T(1.985)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Konstanta

n = Jumlah responden

k = Jumlah variable

**Tabel 5.31 Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.712	.994		1.723	.088
Efficiency	.150	.060	.245	2.487	.015
System Availability	.250	.108	.235	2.321	.022
Privacy	.023	.104	.022	.226	.822
Responsiveness	.121	.114	.104	1.066	.289
Contact	.187	.086	.222	2.177	.032

a. Dependent Variable: Satisfaction

## 5.6 HIPOTESIS DAN HASIL PEMBAHASAN

### 5.6.1 Hasil Hipotesis

Dilihat dari hasil uji F dan uji T diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1** : *Efficiency* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.31 bahwa *Efficiency* menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0.015 < 0.05$  dan T hitung  $2.487 > 1.985$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Efficiency* atau aplikasi mudah digunakan, dan mempermudah pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan aplikasi Flip.

**H2** : *System Availability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.24 bahwa *System Availability* menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0.022 < 0.05$  dan T hitung  $2.321 > 1.985$  maka dapat disimpulkan bahwa *System Availability* atau aplikasi selalu tersedia dan dapat berfungsi dengan baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan aplikasi Flip.

**H3** : *Privacy* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.24 bahwa *Privacy* menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0.822 > 0.05$  dan T hitung  $0.226 < 1.985$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Privacy* atau aplikasi menjamin bahwa data-data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak manapun dan terjamin keamanannya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan aplikasi Flip.

**H4** : *Responsiveness* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.24 bahwa *Responsiveness* menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0.289 > 0.05$  dan T hitung  $1.066 < 1.985$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Responsiveness* atau sejauh mana layanan yang diberikan sangat membantu dan tidak ada penundaan

dalam merespons pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan aplikasi Flip.

**H5** : *Contact* (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.24 bahwa *Contact* menghasilkan nilai signifikan sebesar  $0.032 < 0,05$  dan  $T \text{ hitung } 2.177 > 1.985$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Contact* atau ketersediaan layanan untuk pengguna berbicara langsung dengan staf layanan baik melalui percakapan online atau melalui saluran telepon bukan berbicara dengan mesin ketika pengguna membutuhkan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan aplikasi Flip.

**H6** : *Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Contact dengan Kepuasan Pengguna* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Flip.

Terdapat tiga variabel yang memiliki pengaruh signifikan yaitu X1 (*Efficiency*), X2 (*System Availability*) dan X5 (*Contact*) terhadap variabel terikat Y (kepuasan pengguna). Variabel lainnya X3 (*Privacy*), dan X4 (*Responsiveness*) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

**Tabel 5.32 Hasil Uji Hipotesis**

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil Nilai	Keterangan
1	H1	<i>Efficiency</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.	signifikan $0.015 < 0.05$	<b>Diterima</b>
			T hitung $2.487 > 1.985$	
2	H2	<i>System Availability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.	signifikan $0.022 < 0.05$	<b>Diterima</b>
			T hitung $2.321 > 1.985$	
3	H3	<i>Privacy</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.	signifikan $0.822 > 0.05$	<b>Ditolak</b>
			T hitung $0.226 < 1.985$	
4	H4	<i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.	signifikan $0.289 < 0.05$	<b>Ditolak</b>
			T hitung $1.066 < 1.985$	
5	H5	<i>Contact</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.	signifikan $0.032 < 0,05$	<b>Diterima</b>
			T hitung $2.177 > 1.985$	

### 5.6.2 Hasil Pembahasan

Pada penelitian ini data dinyatakan valid dan reliabel dikarenakan setiap variabel mempunyai nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel dan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena Asymp.

Sig, setiap variabel lebih besar dari level of signifikan 5% ( $> 0.05$ ). Selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas heterokedastisitas. Pada uji f seluruh variabel independen *Efficiency*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan (Y). Sedangkan dalam pengujian t ada tiga variabel dari lima yang berpengaruh yaitu X1 (*Efficiency*), X2 (*System Availability*) dan X5 (*Contact*) berpengaruh positif terhadap variabel terikat Y (kepuasan pengguna), Variabel lainnya X3 (*Privacy*), dan X4 (*Responsiveness*) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Flip dikota Jambi cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip dikota Jambi terbilang lumayan baik. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel – variabel penelitian ini. Dari pernyataan diatas maka layanan aplikasi Flip dikota Jambi sudah sesuai dengan persepsi yang diinginkan pengguna, karena ada tiga variabel yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

Untuk itu pihak aplikasi Flip tetap terus meningkatkan dan memperhatikan layanan pada pengguna aplikasi Flip. Karena jika kepuasan pengguna terpenuhi secara baik maka jumlah pengguna akan semakin meningkat.