

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 2.1 PROFIL RESPONDEN

Kuesioner *online* yang disebarakan melalui Google Form di Kota Jambi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Pengumpulan data dimulai pada tanggal 2 Juli 2023 dan berakhir pada 16 Juli 2023. Jumlah responden yang berhasil terkumpul sebanyak 384 responden. Berikut adalah klasifikasi responden yang digunakan dalam penelitian ini.

##### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data responden berdasarkan dari jenis kelamin para pengguna aplikasi FLIP untuk area wilayah Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

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

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	126	34,1%
Perempuan	258	65,9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah didominasi oleh perempuan dengan jumlah

responden sebanyak 258 orang dengan persentase 65,9%, sedangkan pada responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 126 orang dengan persentase sebesar 34,1%.

## 2. Responden Berdasarkan Umur

Data responden yang berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
15-20 Tahun	174	43,7%
21-25 Tahun	148	37,5%
26-30 Tahun	48	13,6%
30 Tahun ke Atas	14	5,3%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.2 terlihat bahwa frekuensi terbanyak yaitu berdasarkan umur responden dengan rentan diumur 15-20 tahun dengan jumlah 174 responden dengan persentase sebesar 43,7%, sedangkan responden dengan rentan umur 21-25 tahun berjumlah 148 responden dengan persentase sebesar 37,5% responden dengan rentan umur 26-30 tahun berjumlah 48 responden dan persentase sebesar 13,6%, diikuti oleh responden rentan umur 30 tahun ke atas berjumlah 14 responden dengan persentase sebesar 5,3%.

### 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	71	19,1%
Mahasiswa	168	42,2%
Wiraswasta	66	17,7%
Lainnya	79	21%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah mahasiswa yang memiliki 168 responden dengan besar persentase 42,2%, sedangkan responden pelajar berjumlah 71 responden dengan besar persentase 19,1%, wiraswasta berjumlah 66 responden dengan besar persentase 17,7% dan untuk pekerjaan lainnya memiliki 79 responden dengan besar persentase 21%.

### 4. Responden Berdasarkan Asal Kecamatan di Kota Jambi

Data responden berdasarkan asal kecamatan di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

**Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Kecamatan di Kota Jambi**

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Alam Barajo	39	10,3%
Danau Sipin	20	5,5%
Danau Teluk	27	7,2%
Jambi Selatan	43	11%
Jambi Timur	46	11,9%
Jelutung	33	8,6%
Kota Baru	89	22%
Paal Merah	19	5,3%
Pasar Jambi	24	6,4%
Pelayangan	16	4,5%
Telanaipura	28	7,4%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada responden penelitian ini adalah Kota Baru yang memiliki 89 responden dengan besar persentase 22%, sedangkan responden berasal dari kecamatan Alam Barajo berjumlah 39 responden dengan besar persentase 10,3%, Danau Sipin berjumlah 20 responden dengan besar persentase 5,5%, Danau Teluk berjumlah 27 responden dengan besar persentase 7,2%, Jambi Selatan berjumlah 43 responden dengan besar persentase 11%,

Jambi Timur berjumlah 46 responden dengan besar persentase 11,9%, Jelutung berjumlah 33 responden dengan besar persentase 8,6%, Paal Merah berjumlah 19 responden dengan besar persentase 5,3%, Pasar Jambi berjumlah 24 responden dengan besar persentase 6,4%, Pelayangan berjumlah 16 responden dengan besar persentase 4,5% dan untuk kecamatan Telanaipura memiliki 28 responden dengan besar persentase 7,4%.

## 2.2 UJI VALIDITAS

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

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

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

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

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

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

**Tabel 5. 5 Tabel Nilai-nilai  $r$  Product Moment**

N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 384 sampel,  $df = 384-2$ , maka  $df = 382$ . Nilai  $r$  tabel dari  $df = 300$  adalah 0,113.

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

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,537**	-,040	,040	-,029	,539**
	Sig. (2-tailed)		,000	,419	,413	,557	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X1.2	Pearson Correlation	,537**	1	,084	,074	-,010	,610**
	Sig. (2-tailed)	,000		,085	,128	,837	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X1.3	Pearson Correlation	-,040	,084	1	,011	,045	,463**
	Sig. (2-tailed)	,419	,085		,820	,363	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X1.4	Pearson Correlation	,040	,074	,011	1	-,003	,459**
	Sig. (2-tailed)	,413	,128	,820		,944	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X1.5	Pearson Correlation	-,029	-,010	,045	-,003	1	,452**
	Sig. (2-tailed)	,557	,837	,363	,944		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,539**	,610**	,463**	,459**	,452**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Efficiency* pada tabel 5.6 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* (X1).

**Tabel 5. 7 Rangkuman Uji Validitas X1**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,539	0,113	Valid
X1.2	0,610	0,113	Valid
X1.3	0,463	0,113	Valid
X1.4	0,459	0,113	Valid
X1.5	0,452	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.6 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency (X1)* dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,503**	,027	,000	-,030	,552**
	Sig. (2-tailed)		,000	,578	,999	,535	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X2.2	Pearson Correlation	,503**	1	-,045	,006	-,030	,517**
	Sig. (2-tailed)	,000		,358	,899	,534	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X2.3	Pearson Correlation	,027	-,045	1	,108*	,057	,489**
	Sig. (2-tailed)	,578	,358		,027	,246	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X2.4	Pearson Correlation	,000	,006	,108*	1	,096*	,497**
	Sig. (2-tailed)	,999	,899	,027		,049	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X2.5	Pearson Correlation	-,030	-,030	,057	,096*	1	,465**
	Sig. (2-tailed)	,535	,534	,246	,049		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,552**	,517**	,489**	,497**	,465**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Fulfillment* pada tabel 5.8 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Fulfillment (X2)*.

**Tabel 5. 9 Rangkuman Uji Validitas X2**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,552	0,113	Valid
X2.2	0,517	0,113	Valid
X2.3	0,489	0,113	Valid
X2.4	0,497	0,113	Valid
X2.5	0,465	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.8 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X2.1, X2.2, X2.3, X2.4 dan X2,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fulfillment* (X2) dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,517**	,013	-,051	-,010	,573**
	Sig. (2-tailed)		,000	,794	,296	,835	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X3.2	Pearson Correlation	,517**	1	-,015	-,028	-,052	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000		,756	,572	,286	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X3.3	Pearson Correlation	,013	-,015	1	,113*	,056	,487**
	Sig. (2-tailed)	,794	,756		,021	,255	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X3.4	Pearson Correlation	-,051	-,028	,113*	1	,017	,453**
	Sig. (2-tailed)	,296	,572	,021		,725	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X3.5	Pearson Correlation	-,010	-,052	,056	,017	1	,429**
	Sig. (2-tailed)	,835	,286	,255	,725		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,573**	,527**	,487**	,453**	,429**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Reability* pada tabel 5.10 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Reability* (X3).

**Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas X3**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0,573	0,113	Valid
X3.2	0,527	0,113	Valid
X3.3	0,487	0,113	Valid
X3.4	0,453	0,113	Valid
X3.5	0,429	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.10 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X3.1, X3.2, X3.3, X3.4 dan X3,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reability* (X3) dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,540**	,000	-,049	,037	,587**
	Sig. (2-tailed)		,000	,992	,316	,453	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X4.2	Pearson Correlation	,540**	1	,086	-,006	,080	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000		,079	,900	,102	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X4.3	Pearson Correlation	,000	,086	1	,097*	-,002	,445**
	Sig. (2-tailed)	,992	,079		,047	,960	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X4.4	Pearson Correlation	-,049	-,006	,097*	1	,098*	,440**
	Sig. (2-tailed)	,316	,900	,047		,044	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X4.5	Pearson Correlation	,037	,080	-,002	,098*	1	,454**
	Sig. (2-tailed)	,453	,102	,960	,044		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X4	Pearson Correlation	,587**	,673**	,445**	,440**	,454**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Privacy* pada tabel 5.12 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Privacy* (X4).

**Tabel 5. 13 Rangkuman Uji Validitas X4**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0,587	0,113	Valid
X4.2	0,673	0,113	Valid
X4.3	0,445	0,113	Valid
X4.4	0,440	0,113	Valid
X4.5	0,454	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.12 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X4.1, X4.2, X4.3, X4.4 dan X4,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,520**	,010	-,064	,017	,557**
	Sig. (2-tailed)		,000	,835	,190	,729	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X5.2	Pearson Correlation	,520**	1	-,022	-,036	-,041	,539**
	Sig. (2-tailed)	,000		,646	,463	,404	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X5.3	Pearson Correlation	,010	-,022	1	,123*	,097*	,501**
	Sig. (2-tailed)	,835	,646		,012	,047	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X5.4	Pearson Correlation	-,064	-,036	,123*	1	,009	,438**
	Sig. (2-tailed)	,190	,463	,012		,848	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X5.5	Pearson Correlation	,017	-,041	,097*	,009	1	,457**
	Sig. (2-tailed)	,729	,404	,047	,848		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X5	Pearson Correlation	,557**	,539**	,501**	,438**	,457**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Contact* pada tabel 5.14 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Contact* (X5).

**Tabel 5. 15 Rangkuman Uji Validitas X5**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,557	0,113	Valid
X5.2	0,539	0,113	Valid
X5.3	0,501	0,113	Valid
X5.4	0,438	0,113	Valid
X5.5	0,457	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.14 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X5.1, X5.2, X5.3, X5.4 dan X5,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* (X5) dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	TOTAL_X6
X6.1	Pearson Correlation	1	,344**	,011	-,077	-,119*	,463**
	Sig. (2-tailed)		,000	,821	,114	,015	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X6.2	Pearson Correlation	,344**	1	,033	-,074	-,107*	,463**
	Sig. (2-tailed)	,000		,498	,131	,029	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X6.3	Pearson Correlation	,011	,033	1	,157**	-,028	,552**
	Sig. (2-tailed)	,821	,498		,001	,565	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X6.4	Pearson Correlation	-,077	-,074	,157**	1	,010	,467**
	Sig. (2-tailed)	,114	,131	,001		,836	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X6.5	Pearson Correlation	-,119*	-,107*	-,028	,010	1	,350**
	Sig. (2-tailed)	,015	,029	,565	,836		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X6	Pearson Correlation	,463**	,463**	,552**	,467**	,350**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Responsiveness* pada tabel 5.16 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* (X6).

**Tabel 5. 17 Rangkuman Uji Validitas X6**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,463	0,113	Valid
X5.2	0,463	0,113	Valid
X5.3	0,552	0,113	Valid
X5.4	0,467	0,113	Valid
X5.5	0,350	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.16 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X6.1, X6.2, X6.3, X6.4 dan X6.5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X6) dinyatakan valid.

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

		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5	TOTAL_X7
X7.1	Pearson Correlation	1	,504**	,010	-,033	-,005	,518**
	Sig. (2-tailed)		,000	,833	,500	,915	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X7.2	Pearson Correlation	,504**	1	,007	-,014	-,029	,529**
	Sig. (2-tailed)	,000		,882	,773	,560	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X7.3	Pearson Correlation	,010	,007	1	,063	-,009	,448**
	Sig. (2-tailed)	,833	,882		,198	,858	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X7.4	Pearson Correlation	-,033	-,014	,063	1	,218**	,526**
	Sig. (2-tailed)	,500	,773	,198		,000	,000
	N	419	419	419	419	419	419
X7.5	Pearson Correlation	-,005	-,029	-,009	,218**	1	,504**
	Sig. (2-tailed)	,915	,560	,858	,000		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_X7	Pearson Correlation	,518**	,529**	,448**	,526**	,504**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel *Compensation* pada tabel 5.18 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Compensation* (X7).

**Tabel 5. 19 Rangkuman Uji Validitas X7**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X7.1	0,518	0,113	Valid
X7.2	0,529	0,113	Valid
X7.3	0,448	0,113	Valid
X7.4	0,526	0,113	Valid
X7.5	0,504	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.18 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi X7.1, X7.2, X7.3, X7.4 dan X7,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X7) dinyatakan valid.

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

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	,527**	,014	,057	,027	,595**
	Sig. (2-tailed)		,000	,778	,248	,579	,000
	N	419	419	419	419	419	419
Y1.2	Pearson Correlation	,527**	1	,012	,029	-,057	,545**
	Sig. (2-tailed)	,000		,802	,553	,248	,000
	N	419	419	419	419	419	419
Y1.3	Pearson Correlation	,014	,012	1	,061	,118*	,481**
	Sig. (2-tailed)	,778	,802		,216	,016	,000
	N	419	419	419	419	419	419
Y1.4	Pearson Correlation	,057	,029	,061	1	,117*	,505**
	Sig. (2-tailed)	,248	,553	,216		,016	,000
	N	419	419	419	419	419	419
Y1.5	Pearson Correlation	,027	-,057	,118*	,117*	1	,481**
	Sig. (2-tailed)	,579	,248	,016	,016		,000
	N	419	419	419	419	419	419
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	,595**	,545**	,481**	,505**	,481**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	419	419	419	419	419	419

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas variabel Kepuasan Pengguna pada tabel 5.20 dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* pada setiap item lebih besar dari 0,113. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas Kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 5. 21 Rangkuman Uji Validitas Y**

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1.1	0,595	0,113	Valid
Y1.2	0,545	0,113	Valid
Y1.3	0,481	0,113	Valid
Y1.4	0,505	0,113	Valid
Y1.5	0,481	0,113	Valid

Hasil nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.20 yang dimana semua nilai korelasi yang diketahui pada korelasi Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4 dan Y1,5 memiliki skor nilai korelasi lebih besar dari r tabel 0,113, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

### 2.3 UJI RELIABILITAS

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

dengan *Cronbach's Alpha*. Dilakukan terhadap seluruh pernyataan variabel. Berikut ini hasil-hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS 22.

**Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas X1**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,657	6

Hasil dari tabel 5.22 merupakan hasil dari reliabilitas X1, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Efficiency* adalah reliabel.

**Tabel 5. 23 Hasil Uji Reliabilitas X2**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,661	6

Hasil dari tabel 5.23 merupakan hasil dari reliabilitas X2, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Fulfillment* adalah reliabel.

**Tabel 5. 24 Hasil Uji Reliabilitas X3**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	6

Hasil dari tabel 5.24 merupakan hasil dari reliabilitas X3, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Reability* adalah reliabel.

**Tabel 5. 25 Hasil Uji Reliabilitas X4**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,680	6

Hasil dari tabel 5.25 merupakan hasil dari reliabilitas X4, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Privacy* adalah reliabel.

**Tabel 5. 26 Hasil Uji Reliabilitas X5**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	6

Hasil dari tabel 5.26 merupakan hasil dari reliabilitas X5, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Contact* adalah reliabel.

**Tabel 5. 27 Hasil Uji Reliabilitas X6**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,615	6

Hasil dari tabel 5.27 merupakan hasil dari reliabilitas X6, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Responsiveness* adalah reliabel.

**Tabel 5. 28 Hasil Uji Reliabilitas X7**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	6

Hasil dari tabel 5.28 merupakan hasil dari reliabilitas X7, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Compensations* adalah reliabel.

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,677	6

Hasil dari tabel 5.29 merupakan hasil dari reliabilitas Y1, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel.

**Tabel 5. 30 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	<i>Efficiency (X1)</i>	0,657	0,60	<i>Reliable</i>
2.	<i>Fulfillment (X2)</i>	0,661	0,60	<i>Reliable</i>
3.	<i>Reability (X3)</i>	0,651	0,60	<i>Reliable</i>
4.	<i>Privacy (X4)</i>	0,680	0,60	<i>Reliable</i>
5.	<i>Contact (X5)</i>	0,656	0,60	<i>Reliable</i>
6.	<i>Responsiveness (X6)</i>	0,615	0,60	<i>Reliable</i>
7.	<i>Compensation (X7)</i>	0,662	0,60	<i>Reliable</i>
8.	Kepuasan Pengguna (Y)	0,677	0,60	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 5.27, seluruh variabel memiliki nilai *alpha* hitung  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 2.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis Regresi Linear Berganda adalah untuk menguji pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, Reability, Privacy, Contact, Responsiveness* dan *Compensations*) terhadap satu variabel dependen (Kepuasan Pengguna) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus [24] :

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

Di mana:

Y = Variabel dependen.

X = Variabel independen.

$\alpha$  = Konstanta.

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

**Tabel 5. 31 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,826	1,187		3,224	,001
	Efficiency	,080	,055	,076	1,456	,146
	Fulfillment	,118	,051	,115	2,329	,020
	Reability	,017	,052	,017	,329	,743
	Privacy	,168	,050	,174	3,321	,001
	Contact	,165	,051	,160	3,223	,001
	Responsiveness	,128	,052	,119	2,438	,015
	Compensations	,131	,050	,127	2,617	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

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

$$Y = 3,826 + 0,080 X_1 + 0,118 X_2 + 0,017 X_3 + 0,168 X_4 + 0,165 X_5 + 0,128 X_6 + 0,131 X_7$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 3,826, nilai konstanta positif yang menunjukkan pengaruh positif terhadap variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu kesatuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel *efficiency* sebesar 0,080 yang berarti jika *efficiency* mengalami kenaikan maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,080 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

3. Jika koefisien beta pada variabel *fulfillment* sebesar 0,118 yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,118 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *reability* sebesar 0,117 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,117 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel *privacy* sebesar 0,168 yang berarti jika *privacy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,168 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel *contact* sebesar 0,165 yang berarti jika *contact* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,165 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Jika koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,128 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,128 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
8. Jika koefisien beta pada variabel *compensations* sebesar 0,131 yang berarti jika *compensations* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami kenaikan sebesar 0,131 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

## 2.5 UJI T

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

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

Cara menentukan T tabel adalah  $df = N - K$ , dimana N adalah jumlah data dan K adalah jumlah variabel. Berikut tabel T untuk mendapatkan nilai T tabel :

Tabel 5. 32 Tabel T

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t						Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment					
	uji satu sisi (one tailed)						uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)						Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
364	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,103	0,122	0,134
365	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
366	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
367	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
368	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
369	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
370	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,121	0,133
371	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,120	0,133
372	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
373	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
374	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,132
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
381	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
382	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
383	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,119	0,131
384	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
385	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
386	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
387	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,099	0,118	0,130
388	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
389	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
390	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
391	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
392	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
393	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,129
394	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,129
395	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,083	0,098	0,117	0,129
396	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,083	0,098	0,117	0,129

Data yang akan digunakan adalah sebanyak 384 sampel,  $df = 384-7$ , maka  $df = 377$ . Nilai T tabel dari  $df = 377$  adalah 1,649.

Tabel 5. 33 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,826	1,187		3,224	,001
	Efficiency	,080	,055	,076	1,456	,146
	Fulfillment	,118	,051	,115	2,329	,020
	Reability	,017	,052	,017	,329	,743
	Privacy	,168	,050	,174	3,321	,001
	Contact	,165	,051	,160	3,223	,001
	Responsiveness	,128	,052	,119	2,438	,015
	Compensations	,131	,050	,127	2,617	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dilihat dari hasil Uji T, dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

### **H1 : Kesimpulan H1**

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,146 > 0,05$  maka hal ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Efficiency* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 1,456 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih kecil dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Efficiency* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

### **H2 : Kesimpulan H2**

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  maka hal ini terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Fullfillment* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Fullfillment* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 2,329 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Fullfillment* (X2) berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Fullfillment* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

### **H3 : Kesimpulan H3**

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,743 > 0,05$  maka hal ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Reability* (X3)

terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Reability* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 0,329 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih kecil dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reability* (X3) tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Reability* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

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

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  maka hal ini terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Privacy* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Privacy* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 3,321 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Privacy* (X4) berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Privacy* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

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

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  maka hal ini terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Contact* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Contact* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 3,223 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Contact* (X5) berpengaruh secara

signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *efficiency* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

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

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,015 < 0,05$  maka hal ini terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Responsiveness* (X6) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Responsiveness* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 2,438 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* (X6) berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Responsiveness* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

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

Diketahui memiliki nilai signifikan sebesar  $0,009 < 0,05$  maka hal ini terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Compensations* (X7) terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam *Compensations* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi. Jika menggunakan kriteria kedua dengan T hitung sebesar 2,617 dan T tabel sebesar 1,649 hasil diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Compensations* (X7) berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) dalam *Compensations* terhadap aplikasi FLIP untuk pengguna di wilayah Kota Jambi.

## 2.6 UJI F

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

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

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

Cara menentukan F tabel adalah  $df (N1) = K-1$  dan  $df (N2) = N-K$ , dimana N adalah jumlah data dan K adalah jumlah variabel. Berikut tabel T untuk mendapatkan nilai T tabel :

**Tabel 5. 34 Tabel F**

**F**      $\alpha = 0.05$

df2	df1	1	2	3	4	5	6
240	3.880497	3.033439	2.642213	2.409257	2.251649	2.136479	
241	3.880333	3.033281	2.642057	2.409100	2.251492	2.136321	
242	3.880172	3.033125	2.641902	2.408945	2.251336	2.136164	
243	3.880011	3.032969	2.641749	2.408792	2.251181	2.136008	
244	3.879852	3.032816	2.641596	2.408639	2.251028	2.135853	
245	3.879694	3.032663	2.641445	2.408488	2.250876	2.135700	
246	3.879538	3.032512	2.641296	2.408339	2.250725	2.135548	
247	3.879382	3.032361	2.641147	2.408190	2.250576	2.135397	
248	3.879228	3.032213	2.641000	2.408042	2.250427	2.135247	
249	3.879075	3.032065	2.640854	2.407896	2.250280	2.135099	
250	3.878924	3.031918	2.640709	2.407751	2.250134	2.134952	

Data yang akan digunakan adalah sebanyak 384 sampel,  $df (N1) = 7-1$ , maka  $df = 6$  dan  $df (N2) = 384-7$  maka  $df = 377$ . Nilai F tabel adalah 2,134.

Tabel 5. 35 Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	807,658	7	115,380	26,510	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1788,829	411	4,352		
	Total	2596,487	418			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

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

Tabel 5.32 menunjukkan hasil dari Uji F diperoleh nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reability* (X3), *Privacy* (X4), *Contact* (X5), *Responsiveness* (X6) dan *Compensations* (X7) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y).

## 2.7 KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien Determinasi atau disebut  $R^2$  adalah hal yang berguna untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen, tabel di bawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 5.33.

**Tabel 5. 36 Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 <sup>a</sup>	,311	,299	2,086

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

Dari tabel 5.34 dapat dijelaskan bahwa Model Summary diketahui nilai R Square sebesar 0,311. Hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel indenden secara simultan terhadap variabel dependen adalah sebesar 31,1%.