

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 7 Juli 2023 hingga selesai pada 24 Juli 2023. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 30 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna layanan DANA di Jambi. Sebanyak 372 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 4 kategori sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	200	53.8%
Perempuan	172	46.2%
PJumlah	372	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah frekuensi laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, artinya pengguna Aplikasi DANA Jambi lebih dominan laki-laki dibandingkan pengguna perempuan.

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden sebagai berikut:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Di bawah 20 Tahun	29	7.8%
2	20 – 30 Tahun	330	88.7%
3	31 – 40 Tahun	7	1.8%
4	Di atas 40 Tahun	6	1.7%
Jumlah		372	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi DANA dominan dari kalangan anak remaja yang memiliki usia antara 21-30 Tahun.

5.1.3 Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunyai pendidikan terakhir yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SMU/Sederajat	299	80.4%
2	D3/Sederajat	4	1.0%
3	S1	66	17.7%
4	S2	3	0.9%
5	S3	0	0%
Jumlah		372	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi DANA rata-rata mempunyai pendidikan terakhir SMU/Sederajat.

5.1.4 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunya pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar	13	3.5%
2	Mahasiswa	201	54%
3	PNS	5	1.4%
4	Swasta	58	15.6%
5	Lainnya	95	25.5%
Jumlah		372	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi DANA memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa/i.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid [32]. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Person Corellation*. Pengujian uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut [33]:

r hitung $<$ r tabel maka tidak valid

r hitung $>$ r tabel maka valid

Tabel 5.5 Nilai Koefisien Korelasi (r) [34]

df=(N-2)	Tingkat signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
362	0.08635	0.10281	0.12190	0.13486	0.17178
363	0.08623	0.10267	0.12173	0.13467	0.17154
364	0.08611	0.10253	0.12156	0.13449	0.17131
365	0.08599	0.10239	0.12140	0.13431	0.17108
366	0.08588	0.10225	0.12123	0.13412	0.17085
367	0.08576	0.10211	0.12107	0.13394	0.17062
368	0.08564	0.10197	0.12091	0.13376	0.17039

369	0.08553	0.10184	0.12074	0.13358	0.17016
370	0.08541	0.10170	0.12058	0.13340	0.16994
371	0.08530	0.10156	0.12042	0.13322	0.16971
372	0.08518	0.10143	0.12026	0.13305	0.16948

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 372 sampel maka $df(N-2) = 372-2$, maka $df = 370$. Nilai r tabel dari $df = 370$ adalah 0.10170

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.353**	.330**	.023	-.071	.603**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.656	.172	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X1.2	Pearson Correlation	.353**	1	.501**	.043	.097	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.407	.062	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X1.3	Pearson Correlation	.330**	.501**	1	.072	.139**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.166	.007	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X1.4	Pearson Correlation	.023	.043	.072	1	.494**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.656	.407	.166		.000	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X1.5	Pearson Correlation	-.071	.097	.139**	.494**	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.172	.062	.007	.000		.000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.603**	.668**	.691**	.513**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	372	372	372	372	372	372

** 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 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* dibawah ini.

Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel Efficiency (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.603	0.10170	Valid
X1.2	0.668	0.10170	Valid
X1.3	0.691	0.10170	Valid
X1.4	0.513	0.10170	Valid
X1.5	0.512	0.10170	Valid

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

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Fulfillment (X2)

		Correlations					TOTAL.X
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	2
X2.1	Pearson Correlation	1	.188**	.184**	.262**	.113*	.572**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.030	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X2.2	Pearson Correlation	.188**	1	.198**	.180**	.122*	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.019	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X2.3	Pearson Correlation	.184**	.198**	1	.259**	.193**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X2.4	Pearson Correlation	.262**	.180**	.259**	1	.170**	.616**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X2.5	Pearson Correlation	.113*	.122*	.193**	.170**	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.030	.019	.000	.001		.000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.572**	.583**	.640**	.616**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	372	372	372	372	372	372

** . 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 pada variabel *Fulfillment* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Fulfillment* dibawah ini.

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel Fulfillment (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.572	0.10170	Valid
X2.2	0.583	0.10170	Valid
X2.3	0.640	0.10170	Valid
X2.4	0.616	0.10170	Valid
X2.5	0.543	0.10170	Valid

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

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Reliability (X3)

		Correlations					TOTAL.X
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	3
X3.1	Pearson Correlation	1	.210**	.141**	.156**	.139**	.564**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.003	.007	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X3.2	Pearson Correlation	.210**	1	.231**	.247**	.121*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.019	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X3.3	Pearson Correlation	.141**	.231**	1	.260**	.109*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.000	.036	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X3.4	Pearson Correlation	.156**	.247**	.260**	1	.174**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.001	.000
	N	372	372	372	372	372	372
X3.5	Pearson Correlation	.139**	.121*	.109*	.174**	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.007	.019	.036	.001		.000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.X 3	Pearson Correlation	.564**	.609**	.617**	.625**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	372	372	372	372	372	372

** . 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 pada variabel *Reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Reliability* dibawah ini.

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel Reliability (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
------------------------------	----------	---------	------------

X3.1	0.564	0.10170	Valid
X3.2	0.609	0.10170	Valid
X3.3	0.617	0.10170	Valid
X3.4	0.625	0.10170	Valid
X3.5	0.512	0.10170	Valid

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

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,316**	,122*	,169**	,203**	,577**
	Sig. (2-tailed)		,000	,018	,001	,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X4.2	Pearson Correlation	,316**	1	,217**	,235**	,225**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X4.3	Pearson Correlation	,122*	,217**	1	,204**	,129*	,551**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000		,000	,013	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X4.4	Pearson Correlation	,169**	,235**	,204**	1	,262**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X4.5	Pearson Correlation	,203**	,225**	,129*	,262**	1	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,013	,000		,000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.X4	Pearson Correlation	,577**	,672**	,551**	,625**	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	372	372	372	372	372	372

** . 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 pada variabel *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* dibawah ini.

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel Responsiveness (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0.577	0.10170	Valid
X4.2	0.672	0.10170	Valid
X4.3	0.551	0.10170	Valid
X4.4	0.625	0.10170	Valid
X4.5	0.601	0.10170	Valid

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

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Compensation (X5)

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,165**	,179**	,225**	,197**	,563**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,000	,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X5.2	Pearson Correlation	,165**	1	,274**	,250**	,226**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X5.3	Pearson Correlation	,179**	,274**	1	,292**	,185**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X5.4	Pearson Correlation	,225**	,250**	,292**	1	,212**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	372	372	372	372	372	372
X5.5	Pearson Correlation	,197**	,226**	,185**	,212**	1	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.X5	Pearson Correlation	,563**	,632**	,632**	,635**	,604**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	372	372	372	372	372	372

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Compensation* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Compensation* dibawah ini.

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X5)

Variabel Compensation (X5)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
-------------------------------	----------	---------	------------

X5.1	0.563	0.10170	Valid
X5.2	0.632	0.10170	Valid
X5.3	0.632	0.10170	Valid
X5.4	0.635	0.10170	Valid
X5.5	0.604	0.10170	Valid

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

Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Satisfaction (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.362**	.332**	.009	-.061	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.860	.239	.000
	N	372	372	372	372	372	372
Y.2	Pearson Correlation	.362**	1	.500**	.035	.096	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.497	.064	.000
	N	372	372	372	372	372	372
Y.3	Pearson Correlation	.332**	.500**	1	.035	.141**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.502	.006	.000
	N	372	372	372	372	372	372
Y.4	Pearson Correlation	.009	.035	.035	1	.480**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.860	.497	.502		.000	.000
	N	372	372	372	372	372	372
Y.5	Pearson Correlation	-.061	.096	.141**	.480**	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	.239	.064	.006	.000		.000
	N	372	372	372	372	372	372
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.613**	.676**	.684**	.482**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	372	372	372	372	372	372

** . 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 lebih besar dari 0.10170. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Satisfaction* dibawah ini.

Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel Compensation (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.613	0.10170	Valid
Y.2	0.676	0.10170	Valid
Y.3	0.684	0.10170	Valid
Y.4	0.482	0.10170	Valid
Y.5	0.513	0.10170	Valid

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

5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Darma [34] “Uji reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya dan dapat dihandalkan”. Untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidaknya yaitu berdasarkan analisis Cronbach’s Alpha dengan kriteria jika nilai Cronbach’s Alpha diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,50 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel:

Gambar 5.1 Uji Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.548	5

Pada uji reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.548

Gambar 5.2 Uji Reliabilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.533	5

Pada uji reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.533

Gambar 5.3 Uji Reliabilitas (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.521	5

Pada uji reliabilitas Variabel X3 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.521

Gambar 5.4 Uji Reliabilitas (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.569	5

Pada uji reliabilitas Variabel X4 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0.569

Gambar 5.5 Uji Reliabilitas (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.585	5

Pada uji reliabilitas Variabel X5 didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0.585

Gambar 5.6 Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.540	5

Pada uji reliabilitas Variabel Y didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0.550

Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS:

Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Efficiency	0.548	0.50	Reliabel
2	Fulfillment	0.533	0.50	Reliabel
3	Reliability	0.521	0.50	Reliabel
4	Responsiveness	0.569	0.50	Reliabel
5	Compensation	0.585	0.50	Reliabel
6	Satisfaction	0.540	0.50	Reliabel

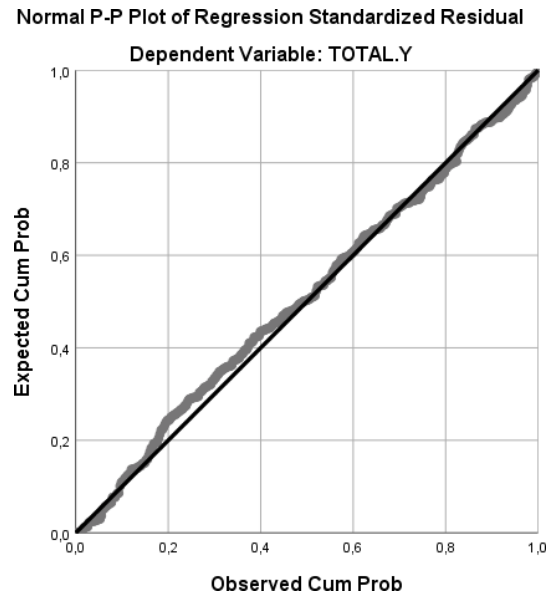
Berdasarkan tabel 5.18 tersebut, dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha hitung lebih besar dari >0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan *Reliabel*.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Nugroho [35] “Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi, variabel terikat dan variabel bebasnya sudah terdistribusi secara normal atau belum”

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *p-p plot of regression standardized residual*. Output dari uji normalisasi dapat dilihat pada gambar 5.24



Gambar 5.7 Normalisasi Grafik Normal *p-p plot*

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali [36] “Uji Multikolinieritas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi terdapat hubungan antar variabel bebas”. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada terjadinya multikolinearitas, untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikoleniaritas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Jika nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5.19 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,410	2,232		3,768	,000		
	TOTAL.X1	,085	,047	,086	1,786	,075	,994	1,006
	TOTAL.X2	,067	,057	,057	1,169	,243	,982	1,018
	TOTAL.X3	,427	,058	,361	7,374	,000	,972	1,029
	TOTAL.X4	,008	,061	,008	,138	,890	,692	1,445
	TOTAL.X5	-,005	,058	-,005	-,080	,936	,695	1,438

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Pada tabel 5.19 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0.1 dan seluruh VIF $< 10,0$, artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali [37] “Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Salah satu uji heteroskedastisitas adalah uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antar variabel independen dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,488	1,404		2,484	,013
	TOTAL.X1	-,053	,030	-,092	-1,770	,077
	TOTAL.X2	-,001	,036	-,001	-,019	,985
	TOTAL.X3	-,021	,036	-,031	-,579	,563
	TOTAL.X4	-,016	,038	-,026	-,419	,676
	TOTAL.X5	,003	,037	,005	,081	,936

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.21 Keterangan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	$0.077 < 0.05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	$0.985 > 0.05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	$0.563 > 0.05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	$0.676 > 0.05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X5	$0.936 < 0.05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.21 diatas tidak terdapat variabel independent > 0.05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.4 Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono [38] “Uji Analisis berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model analisis regresi terdapat

pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*)". Dalam penelitian ini variabel bebas yang akan diuji adalah *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Responsiveness* dan *Compensation*. Berikut persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\underline{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5}$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel dependen

a = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (independen)

X = Variabel independen

5.4.1 Koefisien Regresi

Fungsi utama dari analisis koefisien regresi merupakan cerminan atau yang menggambarkan ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh setiap unit variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat [39]. Persamaan regresi linear berganda dengan lima variabel independen yaitu $b_1 = 0.085$, $b_2 = 0.067$, $b_3 = 0.427$, $b_4 = 0.008$, $b_5 = -0.005$ dengan nilai konstanta 8.410. Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = 8.410 + 0.085 + 0.067X_2 + 0.427X_3 + 0.008X_4 + -0.005X_5$$

Tabel 5.22 Uji Koefisien Regresi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8,410	2,232		3,768	,000
	TOTAL.X1	,085	,047	,086	1,786	,075
	TOTAL.X2	,067	,057	,057	1,169	,243
	TOTAL.X3	,427	,058	,361	7,374	,000
	TOTAL.X4	,008	,061	,008	,138	,890
	TOTAL.X5	-,005	,058	-,005	-,080	,936

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Nilai-nilai pada *output* diatas kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

- a. Konstanta memperoleh nilai sebesar 8.410, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Efficiency* sebesar 0.085 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.090 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Fulfillment* sebesar 0.067 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami

peningkatan sebesar 0.067 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- d. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* sebesar 0.427 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.427 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* sebesar 0.008 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.008 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *Compensation* sebesar -0.005 yang berarti jika *Compensation* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar -0.005 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali [40] “Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen”

Tabel 5.23 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,386 ^a	,149	,137	2,19300

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

Dari output tabel 5.23 Model *Summary* dapat diketahui R² (*R Square*) adalah 0.149. Jadi pengaruh variabel independen yaitu 14.9 % sedangkan sisahnya sebesar 85.1 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Uji T

Menurut Sugiyono [41] “Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat”. Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 5.24 Uji T Hitung

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8,410	2,232		3,768	,000
	TOTAL.X1	,085	,047	,086	1,786	,075
	TOTAL.X2	,067	,057	,057	1,169	,243
	TOTAL.X3	,427	,058	,361	7,374	,000
	TOTAL.X4	,008	,061	,008	,138	,890

TOTAL.X5	-,005	,058	-,005	-,080	,936
----------	-------	------	-------	-------	------

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Tabel 5.25 Nilai Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.00
362	0.67517	1.28389	1.64907	1.96654	2.33669	2.58948	3.11290
363	0.67517	1.28389	1.64906	1.96652	2.33666	2.58944	3.11283
364	0.67516	1.28388	1.64905	1.96650	2.33664	2.58940	3.11277
365	0.67516	1.28388	1.64904	1.96648	2.33661	2.58937	3.11271
366	0.67516	1.28387	1.64903	1.96647	2.33658	2.58933	3.11265
367	0.67516	1.28386	1.64902	1.96645	2.33655	2.58929	3.11259
368	0.67516	1.28386	1.64900	1.96643	2.33652	2.58925	3.11253
369	0.67516	1.28385	1.64899	1.96641	2.33650	2.58922	3.11246
370	0.67515	1.28384	1.64898	1.96640	2.33647	2.58918	3.11240
371	0.67515	1.28384	1.64897	1.96638	2.33644	2.58915	3.11234
372	0.67515	1.28383	1.64896	1.96636	2.33641	2.58911	3.11228

Prosedur pengujian sebagai berikut:

a. Pengujian X1 (*Efficiency*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 1.786

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 372 - 5 - 1 = 366$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96647

3. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (1.786) $> T$ tabel (1.96647). Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

b. Pengujian X2 (*Fulfillment*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 1.169

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 372 - 5 - 1 = 366$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96647.

3. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (1.169) $< T$ tabel (1.96633). Jadi H0 diterima dan H1 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *fulfillment* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

c. Pengujian X3 (*Reliability*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 7.374

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 =$

0.025 (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 372 - 5 - 1 = 366$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96647.

3. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (7.374) $> T$ tabel (1.96633). Jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

d. Pengujian X4 (*Responsiveness*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 0.138

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 372 - 5 - 1 = 366$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96647.

3. Pengambilan keputusan

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_1 : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.138) $< T$ tabel (1.96647). Jadi H_0 diterima dan H_1 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

e. Pengujian X5 (*Compensation*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah -0.080

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 372 - 5 - 1 = 366$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96647.

3. Pengambilan keputusan

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_1 : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung $(-0.080) < T$ tabel (1.96647) . Jadi H_0 diterima dan H_1 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Compensation* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

5.4.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen [42].

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

H_1 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikasni > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolalak dan H_1 diterima.

Tabel 5.26 Uji F Hitung

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307,376	5	61,475	12,783	,000 ^b
	Residual	1760,180	366	4,809		
	Total	2067,556	371			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

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

Pada tabel 5.24 diatas menunjukkan hasil uji dari nilai F hitung sebesar 12.783.

Tabel 5.27 Nilai Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

df untuk penyebut (N2)	Titik Presentase Distribusi untuk Probabilitas = 0,05														
	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
362	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.69
363	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.69
364	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
365	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
366	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
367	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
368	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
369	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
370	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
371	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
372	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69

Prosedur pengujian sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

H0: Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Contact* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H1: Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Contact* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05 dikarenakan dari berbagai analisis yang menjadi referensi banyak menggunakan taraf signifikansi sebesar 0.05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 12.783 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df_1 = k$ atau 5 dan $df_2 = n - k - 1$ atau $372 - 5 - 1 = 366$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2.24.

d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung \leq F tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak

e. Kesimpulan dapat diketahui bahwa F hitung (12.783) $>$ F tabel (2.40) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Contact* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Tabel 5.28 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Hitung	T tabel	Kesimpulan
H1 (<i>Efficiency</i>) \longrightarrow Y	1.786	1.96647	Hipotesis = Ditolak
H2 (<i>Fulfillment</i>) \longrightarrow Y	1.169	1.96647	Hipotesis = Ditolak
H3 (<i>Reliability</i>) \longrightarrow Y	7.734	1.96647	Hipotesis = Diterima
H4 (<i>Responsiveness</i>) \longrightarrow Y	0.138	1.96647	Hipotesis = Ditolak
H5 (<i>Compensation</i>) \longrightarrow Y	-0.80	1.96647	Hipotesis = Ditolak

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang lebih besar daripada variabel lainnya dimana T hitung untuk variabel *reliability* adalah $7.734 > 1.96633$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak ada terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi heterokedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen yaitu *efficiency* (X_1), *fulfillment*(X_2), *reliability*(X_3), *responsiveness*(X_4) dan *compensation*(X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y). dan berikut adalah hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini:

1. H1: *Efficiency* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap User Saatisfaction.

Berdasarkan hasil analisis pada Uji T hitung didapat nilai T hitung sebesar 1.786 yang berarti kurang dari T tabel sebesar 1.96647 yang berarti *Efficiency* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*, dan tidak sesuai dengan penelitian dari Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza [28] dan juga pada penelitian dari Anita Tobagus [29].

2. H2: *Fulfillment* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.

Berdasarkan hasil analisis pada Uji T hitung didapat nilai T hitung sebesar 1.169 yang berarti kurang dari T tabel sebesar 1.96647 yang berarti *Fulfillment* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*, dan tidak sesuai dengan penelitian dari Faruk Ulum,

Rinaldi Muchtar [30] dan juga pada penelitian dari Detika Yossi Pramesti, Sri Widyaastuti, Dian Riskarini [31].

3. H3: *Reliability* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.

Berdasarkan hasil analisis pada Uji T hitung didapat nilai T hitung sebesar 7.734 yang berarti lebih tinggi dari T tabel sebesar 1.96647 yang berarti *Reliability* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*, dan sesuai dengan penelitian dari Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza [28] dan juga pada penelitian dari Anita Tobagus [29].

4. H4: *Responsiveness* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.

Berdasarkan hasil analisis pada Uji T hitung didapat nilai T hitung sebesar 0.138 yang berarti kurang dari T tabel sebesar 1.96647 yang berarti *Responsiveness* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*, dan tidak sesuai dengan penelitian dari Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza [28] dan juga pada penelitian dari Anita Tobagus [29].

5. H5: *Compensation* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.

Berdasarkan hasil analisis pada Uji T hitung didapat nilai T hitung sebesar -0.80 yang berarti kurang dari T tabel sebesar 1.96647 yang berarti *Compensation* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap *User Satisfaction*, dan tidak sesuai dengan penelitian dari Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza [28] dan juga pada penelitian dari Anita Tobagus [29].

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi DANA di Jambi belum cukup baik yang artinya tingkat kepuasan aplikasi DANA di Jambi bisa terbilang cukup rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi DANA di Jambi belum sesuai dengan persepsi yang di inginkan pengguna karena hanya variabel *Reliability* (X_3) saja yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi kepada pihak aplikasi DANA harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi layanan yang belum terpenuhi secara baik dan memperhatikan pelayanan kepada konsumen agar kepuasan dapat meningkat. Jika kepuasan tidak terpenuhi secara baik maka pihak DANA dapat merasakan kerugian.