

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 26 November 2023 hingga selesai pada 9 Januari 2024. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 39 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna aplikasi *i.saku* di Kota Jambi. Sebanyak 380 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 4 kategori sebagai berikut:

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	170	44.7%
Perempuan	210	55.3%
Total	380	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna aplikasi *i.saku* di Kota Jambi lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Di bawah 20 Tahun	42	11.1%
21 - 30 Tahun	219	57.6%
31 - 40 Tahun	77	20.3%
Di atas 40 Tahun	42	11.1%
Total	380	100%

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

5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP/Sederajat	28	7.4%
SMU/Sederajat	298	52.1%
D3/Sederajat	33	8.7%
D4/Sederajat	27	7.1%
S1	83	21.8%
S2	11	2.9%
Total	380	100%

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

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	18	4.7%
Mahasiswa	155	40.8%
PNS	49	12.9%
Swasta	52	13.7%
Lainnya	106	27.9%
Total	380	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi i.saku 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 [40]. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh *Pearson* dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* hitung diambil dari output SPSS *Pearson Corellation*. Pengujian uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut [41].

r hitung $<$ r tabel maka tidak valid

r hitung $>$ r tabel maka valid

Tabel 5.5 Nilai Koefisien Korelasi (r)

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
375	0.08484	0.10102	0.11977	0.13251	0.16881
376	0.08473	0.10088	0.11962	0.13234	0.16859
377	0.08461	0.10075	0.11946	0.13216	0.16837
378	0.08450	0.10062	0.11930	0.13199	0.16815
379	0.08439	0.10048	0.11914	0.13182	0.16793
380	0.08428	0.10035	0.11899	0.13164	0.16771
381	0.08417	0.10022	0.11883	0.13147	0.16749
382	0.08406	0.10009	0.11868	0.13133	0.17727
383	0.08395	0.09996	0.11852	0.13113	0.16706
384	0.08384	0.09983	0.11837	0.13096	0.16684
385	0.08373	0.09970	0.11822	0.13079	0.16663

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 380 sampel maka $df(N-2) = 380-2$, maka $df = 378$. Nilai r tabel dari $df = 370$ adalah 0.10062.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas *Efficiency* (X1)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.374**	.493**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X1.2	Pearson Correlation	.374**	1	.437**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X1.3	Pearson Correlation	.493**	.437**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X1	Pearson Correlation	.771**	.776**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

** . 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 *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* dibawah ini.

Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel <i>Efficiency</i> (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.771	0.10062	Valid
X1.2	0.776	0.10062	Valid
X1.3	0.820	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.436**	.568**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X2.2	Pearson Correlation	.436**	1	.401**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X2.3	Pearson Correlation	.568**	.401**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X2	Pearson Correlation	.828**	.772**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Reliability* dibawah ini.

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel <i>Reliability</i> (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.828	0.10062	Valid
X2.2	0.772	0.10062	Valid
X2.3	0.810	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas *Fulfillment* (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	Total.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.324**	.428**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X3.2	Pearson Correlation	.324**	1	.444**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X3.3	Pearson Correlation	.428**	.444**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X3	Pearson Correlation	.720**	.785**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Fulfillment* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Fulfillment* dibawah ini.

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel <i>Fulfillment</i> (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0.720	0.10062	Valid
X3.2	0.785	0.10062	Valid
X3.3	0.815	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fulfillment* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas *Privacy* (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	Total.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.609**	.425**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X4.2	Pearson Correlation	.609**	1	.469**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X4.3	Pearson Correlation	.425**	.469**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X4	Pearson Correlation	.820**	.842**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Privacy* dibawah ini.

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel <i>Privacy</i> (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0.820	0.10062	Valid
X4.2	0.842	0.10062	Valid
X4.3	0.788	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	Total.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.457**	.497**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X5.2	Pearson Correlation	.457**	1	.530**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X5.3	Pearson Correlation	.497**	.530**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X5	Pearson Correlation	.781**	.836**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

** . 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 *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* dibawah ini.

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X5)

Variabel <i>Responsiveness</i> (X5)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0.781	0.10062	Valid
X5.2	0.836	0.10062	Valid
X5.3	0.823	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas *Compensation* (X6)

		Correlations			
		X6.1	X6.2	X6.3	Total.X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.430**	.484**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X6.2	Pearson Correlation	.430**	1	.311**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X6.3	Pearson Correlation	.484**	.311**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X6	Pearson Correlation	.828**	.754**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

** . 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 *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Compensation* dibawah ini.

Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X6)

Variabel <i>Compensation</i> (X6)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X6.1	0.828	0.10062	Valid
X6.2	0.754	0.10062	Valid
X6.3	0.751	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X6) dinyatakan valid.

Tabel 5.18 Hasil Uji Validitas *Contact* (X7)

		Correlations			
		X7.1	X7.2	X7.3	Total.X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.593**	.528**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X7.2	Pearson Correlation	.593**	1	.499**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X7.3	Pearson Correlation	.528**	.499**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X7	Pearson Correlation	.857**	.849**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

** . 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 *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Contact* dibawah ini.

Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X7)

Variabel <i>Contact (X7)</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X7.1	0.857	0.10062	Valid
X7.2	0.849	0.10062	Valid
X7.3	0.791	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact (X7)* dinyatakan valid.

Tabel 5.20 Hasil Uji Validitas *Tangibles (X8)*

		Correlations			
		X8.1	X8.2	X8.3	Total.X8
X8.1	Pearson Correlation	1	.557**	.535**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X8.2	Pearson Correlation	.557**	1	.628**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X8.3	Pearson Correlation	.535**	.628**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X8	Pearson Correlation	.832**	.859**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Tangibles* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Tangibles* dibawah ini.

Tabel 5.21 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X8)

Variabel <i>Tangibles</i> (X8)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X8.1	0.832	0.10062	Valid
X8.2	0.859	0.10062	Valid
X8.3	0.846	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X8) dinyatakan valid.

Tabel 5.22 Hasil Uji Validitas Assurance (X9)

		Correlations			
		X9.1	X9.2	X9.3	Total.X9
X9.1	Pearson Correlation	1	.643**	.419**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X9.2	Pearson Correlation	.643**	1	.474**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X9.3	Pearson Correlation	.419**	.474**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X9	Pearson Correlation	.827**	.850**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Assurance* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Assurance* dibawah ini.

Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X9)

Variabel Assurance (X9)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X9.1	0.827	0.10062	Valid
X9.2	0.850	0.10062	Valid
X9.3	0.786	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X9) dinyatakan valid.

Tabel 5.24 Hasil Uji Validitas Empathy (X10)

		Correlations			
		X10.1	X10.2	X10.3	Total.X10
X10.1	Pearson Correlation	1	.512**	.458**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
X10.2	Pearson Correlation	.512**	1	.601**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
X10.3	Pearson Correlation	.458**	.601**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.X10	Pearson Correlation	.776**	.866**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Empathy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Empathy* dibawah ini.

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X10)

Variabel <i>Empathy</i> (X10)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X10.1	0.766	0.10062	Valid
X10.2	0.866	0.10062	Valid
X10.3	0.835	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X10) dinyatakan valid.

Tabel 5.26 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Total.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.581**	.623**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	380	380	380	380
Y.2	Pearson Correlation	.581**	1	.707**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	380	380	380	380
Y.3	Pearson Correlation	.623**	.707**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	380	380	380	380
Total.Y	Pearson Correlation	.828**	.885**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	380	380	380	380

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *User Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.10062. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *User Satisfaction* dibawah ini.

Tabel 5.27 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.828	0.10062	Valid
Y.2	0.885	0.10062	Valid
Y.3	0.897	0.10062	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas R Hitung > R Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Darma [42] “Uji reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya dan dapat diandalkan”. 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:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	3

Gambar 5.1 Uji Reliabilitas (X1)

Pada uji reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.696

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	3

Gambar 5.2 Uji Reliabilitas (X2)

Pada uji reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.724

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	3

Gambar 5.3 Uji Reliabilitas (X3)

Pada uji reliabilitas Variabel X3 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.664

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	3

Gambar 5.4 Uji Reliabilitas (X4)

Pada uji reliabilitas Variabel X4 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.747

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	3

Gambar 5.5 Uji Reliabilitas (X5)

Pada uji reliabilitas Variabel X5 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.743

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

Gambar 5.6 Uji Reliabilitas (X6)

Pada uji reliabilitas Variabel X6 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.674

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	3

Gambar 5.7 Uji Reliabilitas (X7)

Pada uji reliabilitas Variabel X7 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.778

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

Gambar 5.8 Uji Reliabilitas (X8)

Pada uji reliabilitas Variabel X8 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.799

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	3

Gambar 5.9 Uji Reliabilitas (X9)

Pada uji reliabilitas Variabel X9 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.754

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

Gambar 5.10 Uji Reliabilitas (X10)

Pada uji reliabilitas Variabel X10 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.768

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	3

Gambar 5.11 Uji Reliabilitas (Y)

Pada uji reliabilitas Variabel Y didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.840

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

Tabel 5.28 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0.696	0.50	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0.724	0.50	Reliabel
3	<i>Fulfillment</i>	0.664	0.50	Reliabel
4	<i>Privacy</i>	0.747	0.50	Reliabel
5	<i>Responsiveness</i>	0.743	0.50	Reliabel
6	<i>Compensation</i>	0.674	0.50	Reliabel
7	<i>Contact</i>	0.778	0.50	Reliabel
8	<i>Tangibles</i>	0.800	0.50	Reliabel
9	<i>Assurance</i>	0.754	0.50	Reliabel
10	<i>Empathy</i>	0.768	0.50	Reliabel
11	<i>User Satisfaction</i>	0.840	0.50	Reliabel

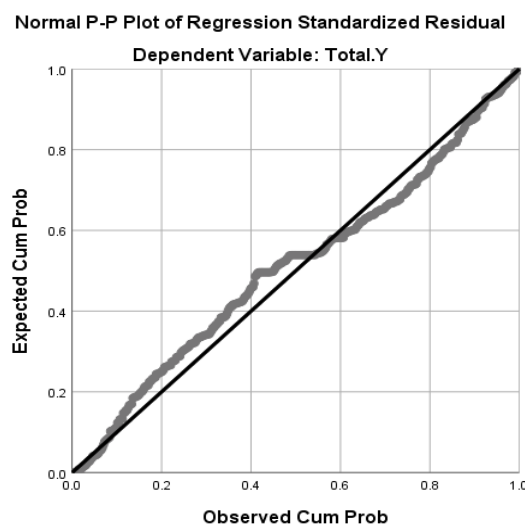
Berdasarkan tabel 5.28 tersebut, dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha hitung > 0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Nugroho [43] “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 mendekai normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *p-p plot of regression standardized residual*. Output dari uji normalisasi dapat dilihat pada gambar 5.12.



Gambar 5.12 Uji Normalitas 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 [43] “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 5.29 Hasil Uji Multikoliearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-.595	.431		-1.381	.168		
	Total.X1	.066	.047	.066	1.400	.162	.339	2.948
	Total.X2	.038	.050	.035	.746	.456	.341	2.936
	Total.X3	-.023	.053	-.021	-.427	.670	.308	3.243
	Total.X4	.081	.050	.072	1.628	.104	.396	2.528
	Total.X5	.072	.052	.072	1.383	.168	.284	3.525
	Total.X6	.017	.050	.018	.339	.735	.283	3.528
	Total.X7	.062	.049	.060	1.258	.209	.336	2.980
	Total.X8	.240	.046	.230	5.212	.000	.394	2.538
	Total.X9	.134	.056	.121	2.412	.016	.305	3.277
	Total.X10	.353	.052	.337	6.788	.000	.311	3.219

a. Dependent Variable: Total.Y

Pada tabel 5.29 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0.1 dan seluruh VIF < 10 , artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali [43] “Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. 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 heteroskedastisitas.

Tabel 5.30 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.080	.282		3.836	.000
	Total.X1	-.081	.031	-.225	-2.627	.009
	Total.X2	-.010	.033	-.025	-.291	.771
	Total.X3	-.008	.035	-.019	-.217	.828
	Total.X4	.027	.032	.067	.845	.399
	Total.X5	.060	.034	.166	1.772	.077
	Total.X6	-.087	.033	-.248	-2.650	.008
	Total.X7	-.031	.032	-.082	-.957	.339
	Total.X8	.026	.030	.069	.872	.384
	Total.X9	.075	.036	.186	2.062	.040
	Total.X10	-.001	.034	-.004	-.042	.967

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.31 Keterangan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.009 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.771 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.828 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.399 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X5	0.077 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X6	0.008 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas
X7	0.339 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X8	0.384 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X9	0.040 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas
X10	0.967 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Sugiyono [43] “Uji Analisis berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model analisis regresi terdapat pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas (Independen) dengan variabel terikat (Dependen)”. Dalam penelitian ini variabel bebas yang akan diuji adalah *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact, Tangibles, Assurance, dan Empathy*. Berikut persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10}$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel depeden

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 [44]. Persamaan regresi linear berganda dengan sepuluh variabel independen yaitu $b_1 = 0.162$, $b_2 = 0.456$, $b_3 = 0.670$, $b_4 = 0.104$, $b_5 = 0.168$, $b_6 = 0.735$, $b_7 = 0.209$, $b_8 = 0.000$, $b_9 = 0.016$, $b_{10} = 0.000$ dengan nilai konstanta -595. Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = -595 + 0.162X_1 + 0.456X_2 + 0.670X_3 + 0.104X_4 + 0.168X_5 + 0.735X_6 + 0.209X_7 + 0.000X_8 + 0.016X_9 + 0.000X_{10}$$

Tabel 5.32 Hasil Uji Koefisien Regresi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.595	.431		-1.381	.168
	Total.X1	.066	.047	.066	1.400	.162
	Total.X2	.038	.050	.035	.746	.456
	Total.X3	-.023	.053	-.021	-.427	.670
	Total.X4	.081	.050	.072	1.628	.104
	Total.X5	.072	.052	.072	1.383	.168
	Total.X6	.017	.050	.018	.339	.735
	Total.X7	.062	.049	.060	1.258	.209
	Total.X8	.240	.046	.230	5.212	.000
	Total.X9	.134	.056	.121	2.412	.016
	Total.X10	.353	.052	.337	6.788	.000

a. Dependent Variable: Total.Y

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

- a. Konstanta memperoleh nilai sebesar -595, nilai konstanta negatif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak negatif bagi kepuasan pengguna.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Efficiency* sebesar 0.162 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.162 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* sebesar 0.456 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.456 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Fulfillment* sebesar 0.670 yang berarti jika *Fulfillment* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.670 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *Privacy* sebesar 0.104 yang berarti jika *Privacy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.104 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* sebesar 0.168 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan

- mengalami peningkatan sebesar 0.168 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- g. Nilai koefisien regresi variabel *Compensation* sebesar 0.735 yang berarti jika *Compensation* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.735 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
 - h. Nilai koefisien regresi variabel *Contact* sebesar 0.209 yang berarti jika *Contact* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.209 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
 - i. Nilai koefisien regresi variabel *Tangibles* sebesar 0.000 yang berarti jika *Tangibles* tidak mengalami kenaikan atau penurunan, maka kepuasan pengguna tidak akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0.000 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
 - j. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* sebesar 0.016 yang berarti jika *Assurance* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.016 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
 - k. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* sebesar 0.000 yang berarti jika *Empathy* tidak mengalami kenaikan atau penurunan, maka kepuasan pengguna tidak mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0.000 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali [45] “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 5.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.710	1.128

a. Predictors: (Constant), Total.X10, Total.X4, Total.X1, Total.X8, Total.X6, Total.X2, Total.X7, Total.X3, Total.X9, Total.X5

b. Dependent Variable: Total.Y

Dari output tabel 5.33 Model *Summary* dapat diketahui R^2 (*R Square*) adalah 0.718. Jadi pengaruh variabel independen yaitu 71.8 % sedangkan sisanya sebesar 28.2 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Uji T

Menurut Sugiyono [46] “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 5.34 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.595	.431		-1.381	.168
	Total.X1	.066	.047	.066	1.400	.162
	Total.X2	.038	.050	.035	.746	.456
	Total.X3	-.023	.053	-.021	-.427	.670
	Total.X4	.081	.050	.072	1.628	.104
	Total.X5	.072	.052	.072	1.383	.168
	Total.X6	.017	.050	.018	.339	.735
	Total.X7	.062	.049	.060	1.258	.209
	Total.X8	.240	.046	.230	5.212	.000
	Total.X9	.134	.056	.121	2.412	.016
	Total.X10	.353	.052	.337	6.788	.000

a. Dependent Variable: Total.Y

Tabel 5.35 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 1.400

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (1.400) $< T$ tabel (1.96641). Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

b. Pengujian X2 (*Reliability*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 0.746

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (0.746) $< T$ tabel (1.96641). Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

c. Pengujian X3 (*Fulfillment*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah -0.427

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 $(-0.427) < T$ tabel (1.96641) .

Jadi H_1 ditolak dan H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

d. Pengujian X4 (*Privacy*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 1.628

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (1.628) < T tabel (1.96641). Jadi H_1 ditolak dan H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Privacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- e. Pengujian X5 (*Responsiveness*)
1. Menentukan taraf signifikansi
 Taraf signifikansi menggunakan 0.05
 2. T hitung adalah 1.383
 T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641
 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 (1.383) < T tabel (1.96641). Jadi H_1 ditolak dan H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- f. Pengujian X6 (*Compensation*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 0.339

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (0.339) $< T$ tabel (1.96641). Jadi

H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Compensation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

g. Pengujian X7 (*Contact*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 1.258

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (1.258) $< T$ tabel (1.96641). Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Contact* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

h. Pengujian X8 (*Tangibles*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 5.212

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (5.212) $> T$ tabel (1.96641). Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

i. Pengujian X9 (Assurance)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 2.412

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (2.412) $> T$ tabel (1.96641). Jadi H_1 ditolak dan H_0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

j. Pengujian X10 (*Empathy*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 6.788

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 380 - 10 - 1 = 369$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96641

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 (6.788) > T tabel (1.96641). Jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

5.4.4 Uji F

Menurut Ghozali [43] “Uji F merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model analisis regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya”.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H0: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

H1: 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 signifikansi > 0.05 , maka H0 diterima dan H1 ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Tabel 5.36 Hasil Uji F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1193.596	10	119.360	93.813	.000 ^b
	Residual	469.486	36	1.272		
	Total	1663.082	379			

a. Dependent Variable: Total.Y

b. Predictors: (Constant), Total.X10, Total.X4, Total.X1, Total.X8, Total.X6, Total.X2, Total.X7, Total.X3, Total.X9, Total.X5

Pada tabel 5.36 diatas menunjukkan hasil uji dari nilai F hitung sebesar 93.813.

Tabel 5.37 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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

Prosedur pengujian sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

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

H1: Variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* 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 93.813 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df_1 = k$ atau 10 dan $df_2 = n - k - 1$ atau $380 - 10 - 1 = 369$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independen). Didapat F tabel sebesar 1.86

d. Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima

- e. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (93.813) > F_{tabel} (1.86)$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Tabel 5.38 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
<i>Efficiency ke Satisfaction</i>	1.400	1.96641	Ditolak
<i>Reliability ke Satisfaction</i>	0.746	1.96641	Ditolak
<i>Fulfillment ke Satisfaction</i>	-0.427	1.96641	Ditolak
<i>Privacy ke Satisfaction</i>	1.628	1.96641	Ditolak
<i>Responsiveness ke Satisfaction</i>	1.383	1.96641	Ditolak
<i>Compensation ke Satisfaction</i>	0.339	1.96641	Ditolak
<i>Contact ke Satisfaction</i>	1.258	1.96641	Ditolak
<i>Tangibles ke Satisfaction</i>	5.212	1.96641	Diterima
<i>Assurance ke Satisfaction</i>	2.412	1.96641	Diterima
<i>Empathy ke Satisfaction</i>	6.788	1.96641	Diterima

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* memiliki pengaruh paling besar dari pada variabel *Tangibles* dan *Assurance* dimana T Hitung untuk variabel *Empathy* adalah $6.788 > 1.96641$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, sedangkan variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* memiliki T Hitung $<$ T Tabel sehingga hipotesis ditolak.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui validitas dan reabilitas, 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, 7 variabel tidak terjadi heteroskedastisitas dan ada 3 variabel yang terjadi heteroskedastisitas. Pada uji F seluruh variabel berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. dan berikut adalah hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini:

1. H1: *Efficiency* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
2. H2: *Reliability* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
3. H3: *Fulfillment* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
4. H4: *Privacy* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
5. H5: *Responsiveness* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
6. H6: *Compensation* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
7. H7: *Contact* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

8. H8: *Tangibles* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
9. H9: *Assurance* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
10. H10: *Empathy* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis menemukan 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), yaitu:

1. Variabel *Tangibles* yang memiliki nilai T hitung sebesar $5.212 > T$ tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.
2. Variabel *Assurance* yang memiliki nilai T hitung sebesar $2.412 > T$ tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.
3. Variabel *Empathy* yang memiliki nilai T hitung sebesar $6.788 > T$ tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.

Peneliti juga memberikan rekomendasi kepada pihak aplikasi i.saku harus lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan yang belum maksimal agar kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dan akhirnya memberikan keuntungan bagi pihak aplikasi i.saku.