

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

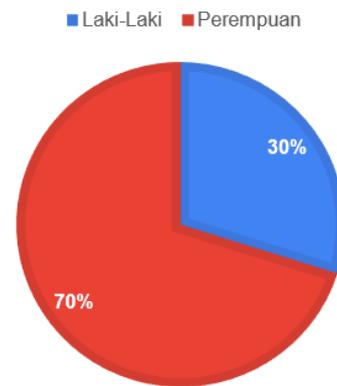
#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* melalui *google form* yang telah disebar mulai tanggal 18 November 2023 hingga selesai pada tanggal 9 Desember 2023. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan media sosial yaitu *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 24 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna aplikasi TIX ID yang ada di Jambi. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner ini dan terdiri dari 3 kategori.

##### **5.1.1 Jenis Kelamin**

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

### JENIS KELAMIN



**Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

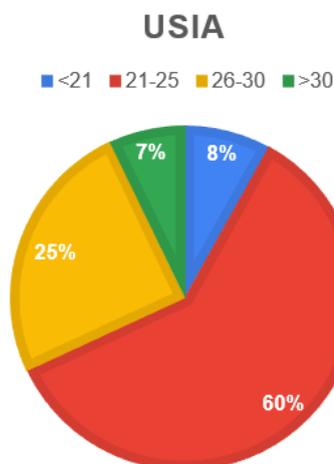
**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	115	30%
2	Perempuan	270	70%
Jumlah		385	100%

Pada tabel 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

#### 5.1.2 Usia

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



**Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

NO	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Dibawah 21 tahun	31	8%
2	21 sampai 25 tahun	231	60%
3	26 sampai 30 tahun	96	25%
4	Di atas 30 tahun	27	7%
Jumlah		385	100%

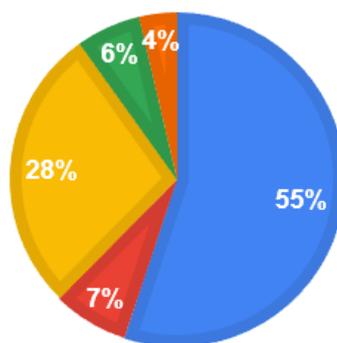
Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi TIX ID yang dominan dari kalangan yang berusia antara 21 sampai 25 tahun.

### 5.1.3 Pekerjaan

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

## PEKERJAAN

■ Pelajar/Mahasiswa/i      ■ Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
■ Karyawan Swasta            ■ Wirausaha  
■ Lainnya



**Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

NO	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa/i	212	55%
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	28	7%
3	Karyawan Swasta	107	28%
4	Wiraswasta	24	6%
5	Lainnya	14	4%
Jumlah		385	100%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi TIX ID memiliki pekerjaan sebaga pelajar/Mahasiswa/i.

## 5.2 HASIL ANALISIS

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yang akan dilakukan untuk menguji masing-masing *instrument* dengan menggunakan SPSS 25. Valid berarti *instrument* tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan ketentuan jika r

hitung lebih besar dibandingkan r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka dikatakan valid, sedangkan jika hasil r hitung lebih kecil dari r tabel ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka dikatakan tidak valid.

Cara menentukan r tabel yaitu dengan  $df = n - 2$ , dimana n adalah jumlah sampel, maka  $df = 385 - 2$  menjadi  $df = 383$ . Oleh karena itu didapatkan nilai r tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.4 Nilai R Tabel 370-390**

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
Two Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005	
370		0.0854	0.1017	0.1206	0.1334	0.1699
371		0.0853	0.1016	0.1204	0.1332	0.1697
372		0.0852	0.1014	0.1203	0.1330	0.1695
373		0.0851	0.1013	0.1201	0.1329	0.1693
374		0.0850	0.1012	0.1199	0.1327	0.1690
375		0.0848	0.1010	0.1198	0.1325	0.1688
376		0.0847	0.1009	0.1196	0.1323	0.1686
377		0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684
378		0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682
379		0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679
380		0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381		0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382		0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383		0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384		0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385		0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386		0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664
387		0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662
388		0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660
389		0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658
390		0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656

Berdasarkan tabel 5.4 dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan dengan uji dua arah didapatkan nilai r tabel yaitu 0,1000. Setelah didapatkan nilai

r tabel maka r hitung dapat dibandingkan dengan menggunakan SPSS, hasil perhitungan r hitung dapat dilihat sebagai berikut:

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

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X.1.3	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.485**	.391**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.485**	1	.364**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X.1.3	Pearson Correlation	.391**	.364**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.785**	.784**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *efficiency* (X1) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas *Fulfillment* (X2)**

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.348**	.362**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.348**	1	.343**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.362**	.343**	1	.745**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.748**	.766**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *fulfilment* (X2) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas *Reliability* (X3)**

		<b>Correlations</b>			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.449**	.269**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.449**	1	.415**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.269**	.415**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X3	Pearson Correlation	.715**	.812**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *reliability* (X3) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas *Privacy* (X4)**

		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.369**	.452**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.369**	1	.412**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.452**	.412**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X4	Pearson Correlation	.770**	.765**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *privacy* (X4) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X5)**

		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.349**	.416**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.2	Pearson Correlation	.349**	1	.426**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.3	Pearson Correlation	.416**	.426**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X5	Pearson Correlation	.746**	.777**	.796**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *responsiveness* (X5) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas *Compensation* (X6)**

**Correlations**

		X6.1	X6.2	X6.3	TOTAL.X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.460**	.468**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.2	Pearson Correlation	.460**	1	.477**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X6.3	Pearson Correlation	.468**	.477**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X6	Pearson Correlation	.793**	.807**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *compensation* (X6) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas *Contact* (X7)****Correlations**

		X7.1	X7.2	X7.3	TOTAL.X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.407**	.402**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X7.2	Pearson Correlation	.407**	1	.441**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X7.3	Pearson Correlation	.402**	.441**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X7	Pearson Correlation	.755**	.803**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *contact* (X7) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)****Correlations**

		Y1	Y2	Y3	TOTAL.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.474**	.531**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
Y2	Pearson Correlation	.474**	1	.523**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
Y3	Pearson Correlation	.531**	.523**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.818**	.809**	.834**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	385	385	385	385

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

Nilai r tabel r statistik didapatkan sebesar 0,1000. Pada uji validitas yang dilakukan variabel kepuasan pengguna (Y) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.13 Rangkuman Uji Validitas**

NO	Variabel	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>			
	X1.1	0,785	0,1000	Valid
	X1.2	0,784		Valid
	X1.3	0,770		Valid
2	<i>Fulfillment</i>			
	X2.1	0,748	0,1000	Valid
	X2.2	0,766		Valid
	X2.3	0,745		Valid
3	<i>Reliability</i>			
	X3.1	0,715	0,1000	Valid
	X3.2	0,812		Valid
	X3.3	0,765		Valid
4	<i>Privacy</i>			
	X4.1	0,770	0,1000	Valid
	X4.2	0,765		Valid
	X4.3	0,802		Valid
5	<i>Responsiveness</i>			
	X5.1	0,746	0,1000	Valid
	X5.2	0,777		Valid
	X5.3	0,796		Valid
6	<i>Compensation</i>			
	X6.1	0,793	0,1000	Valid
	X6.2	0,807		Valid
	X6.3	0,810		Valid
7	<i>Contact</i>			
	X7.1	0,755	0,1000	Valid
	X7.2	0,803		Valid
	X7.3	0,787		Valid

8	Kepuasan Pengguna			
	Y1			
	Y2	0,818	0,1000	Valid
	Y3	0,809		Valid
	0,834	Valid		

Berdasarkan tabel rangkuman 5.13 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang diperoleh dari responden terhadap kinerja memiliki r hitung yang dilihat dari *pearson correlation* lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ). Oleh karena itu data dinyatakan valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau konsistensi *instrument* dalam mengungkapkan gejala tertentu pada sekelompok atau individu. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas *instrument*, di mana item pernyataan dianggap *reliabel* jika memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ . Namun jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka pertanyaan atau item tersebut dianggap tidak *reliabel*. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas:

**Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

Berdasarkan tabel 5.14 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,674. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas *Fulfillment* (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3

Berdasarkan tabel 5.15 diatas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,617. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.641	3

Berdasarkan tabel 5.16 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,641. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas *Privacy* (X4)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	3

Berdasarkan tabel 5.17 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,676. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X5)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.664	3

Berdasarkan tabel 5.18 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,664. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas *Compensation* (X6)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

Berdasarkan tabel 5.19 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,725. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.20 Hasil Uji Reliabilitas *Contact* (X7)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.681	3

Berdasarkan tabel 5.20 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,681. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	3

Berdasarkan tabel 5.21 di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,756. Kuesioner ini memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner diatas sudah dapat diandalkan atau *reliabel*.

**Tabel 5.22 Rangkuman Uji Reliabilitas**

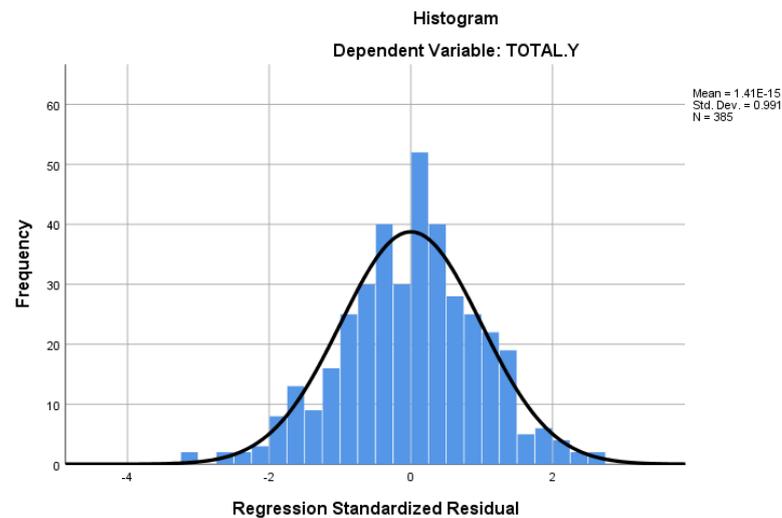
No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	<i>Efficiency</i>	0,674 $> 0,6$	Reliabel
2.	<i>Fulfillment</i>	0,617 $> 0,6$	Reliabel
3.	<i>Reliability</i>	0,641 $> 0,6$	Reliabel
4.	<i>Privacy</i>	0,676 $> 0,6$	Reliabel
5.	<i>Responsiveness</i>	0,664 $> 0,6$	Reliabel
6.	<i>Compensation</i>	0,725 $> 0,6$	Reliabel
7	<i>Contact</i>	0,681 $> 0,6$	Reliabel
8	Kepuasan Pengguna	0,757 $> 0,6$	Reliabel

Berdasarkan tabel rangkuman 5.22 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diperoleh dari responden memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  yang berarti semua variabel dapat diandalkan atau *reliabel*. Meskipun demikian, nilai *Cronbach's Alpha* secara keseluruhan memiliki rata-rata yang tidak jauh di atas 0,6. Hal ini dapat disebabkan oleh penyebaran kuesioner yang kurang efektif, terbatas hanya pada grup *WhatsApp* dan *Instagram*.

### 5.3 Uji Asumsi Klasik

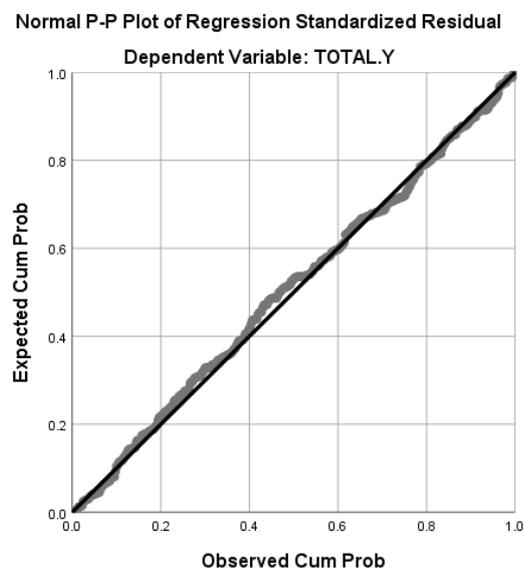
#### 5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk pengujian kenormalan distribusi data, Uji normalitas dilakukan sebagai syarat untuk analisis regresi, uji ini untuk melihat apakah data yang telah dikumpulkan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kenormalan distribusi data menggunakan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik yaitu berupa grafik histogram dan grafik Probability Plot. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik One-Sample Kolmogorov Smirnov Test melalui program SPSS 25. Berikut merupakan hasil uji normalitas:



**Gambar 5.4 Uji Normalitas dengan Histogram**

Berdasarkan gambar 5.4 diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa berdistribusi normal dikarenakan grafik histogram berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri ataupun ke kanan.



**Gambar 5.5 Uji Normalitas dengan Probability Plot**

Berdasarkan gambar 5.5 diatas hasil dari uji normalitas dengan menggunakan grafik P-P Plot memenuhi syarat asumsi normalitas dikarenakan item tidak menyebar jauh di garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

**Tabel 5.23 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		385
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59832886
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.031
	Negative	-.039
Test Statistic		.039
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel tabel 5.23 hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar  $0,188 > 0,05$ . Artinya data yang digunakan berdistribusi secara normal.

### 5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dalam model regresi untuk menguji apakah terdapat adanya korelasi antara variabel-variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Dengan ketentuan jika nilai *Tolerance* lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas. Atau jika nilai *VIF* lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak ada terjadi multikolinearitas. Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas:

**Tabel 5.24 Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.370	.487		.759	.448		
TOTAL.X1	.197	.052	.184	3.808	.000	.441	2.269
TOTAL.X2	.166	.053	.153	3.142	.002	.434	2.302
TOTAL.X3	.207	.044	.209	4.675	.000	.516	1.939
TOTAL.X4	.074	.053	.068	1.397	.163	.438	2.283
TOTAL.X5	.266	.058	.261	4.626	.000	.324	3.085
TOTAL.X6	.120	.040	.124	2.966	.003	.586	1.707
TOTAL.X7	-.051	.054	-.048	-.940	.348	.398	2.516

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Berdasarkan tabel 5.24 diatas didapatkan hasil uji multikolinearitas dengan nilai *tolerance* pada variabel *efficiency* sebesar 0,441, variabel *fulfilment* sebesar 0,434, variabel *reliability* sebesar 0,516, variabel *privacy* sebesar 0,438, variabel *responsiveness* sebesar 0,324, variabel *compensation* sebesar 0,586 dan variabel *contact* sebesar 0,398.

Dilihat juga dari nilai VIF yaitu pada variabel *efficiency* sebesar 2,269, variabel *fulfilment* sebesar 2,302, variabel *reliability* sebesar 1,939, variabel *privacy* sebesar 2,283, variabel *responsiveness* sebesar 3,085, variabel *compensation* sebesar 1,707 dan variabel *contact* sebesar 2,516.

**Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas**

No	Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
1	<i>Efficiency</i>	0,441	2.269	Tidak terjadi multikolinearitas
2	<i>Fulfilment</i>	0,434	2.302	Tidak terjadi multikolinearitas
3	<i>Reliability</i>	0,516	1.939	Tidak terjadi multikolinearitas
4	<i>Privacy</i>	0,438	2.283	Tidak terjadi multikolinearitas
5	<i>Responsiveness</i>	0,324	3.085	Tidak terjadi multikolinearitas
6	<i>Compensation</i>	0,586	1.707	Tidak terjadi multikolinearitas
7	<i>Contact</i>	0,398	2.516	Tidak terjadi multikolinearitas

Pada tabel 5.25 menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai *tolerance* > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu meregresikan *absolute* nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas:

**Tabel 5.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.567	.295		5.306	.000
	TOTAL.X1	.002	.031	.006	.073	.942
	TOTAL.X2	.000	.032	-.001	-.007	.994
	TOTAL.X3	-.025	.027	-.066	-.940	.348
	TOTAL.X4	.104	.032	.246	3.242	.001
	TOTAL.X5	-.071	.035	-.180	-2.042	.042
	TOTAL.X6	-.019	.025	-.052	-.789	.431
	TOTAL.X7	-.019	.033	-.047	-.586	.558

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel 5.26 diatas didapatkan hasil uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikan pada variabel *efficiency* sebesar 0,942, variabel *fulfilment* sebesar 0,994, variabel *reliability* sebesar 0,348, variabel *privacy* sebesar 0,001, variabel *responsiveness* sebesar 0,042, variabel *compensation* sebesar 0,431 dan variabel *contact* sebesar 0,558.

**Tabel 5.27 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas**

No	Variabel	Nilai Signifikan	Kriteria
1	<i>Efficiency</i>	0,942	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2	<i>Fulfilment</i>	0,994	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3	<i>Reliability</i>	0,348	Tidak terjadi heteroskedastisitas
4	<i>Privacy</i>	0,001	Terjadi heteroskedastisitas
5	<i>Responsiveness</i>	0,042	Terjadi heteroskedastisitas
6	<i>Compensation</i>	0,431	Tidak terjadi heteroskedastisitas
7	<i>Contact</i>	0,558	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pada tabel 5.27 di atas menunjukkan hasil dari uji heteroskedastisitas untuk variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *compensation*, dan *contact* memiliki nilai signifikan  $> 0,05$  yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan untuk variabel *privacy* dan *responsiveness* nilai signifikan  $< 0,05$  yang artinya terjadi heteroskedastisitas.

#### **5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. *Output* dari perhitungan regresi linear berganda yaitu:

**Tabel 5.28 Hasil Regresi Model Summary**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.605	1.613

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X7, TOTAL.X3, TOTAL.X6, TOTAL.X1, TOTAL.X2, TOTAL.X4, TOTAL.X5

Hasil pada tabel 5.28 diatas menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

**Tabel 5.29 Hasil Regresi Anova**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1547.412	7	221.059	84.954	.000 <sup>b</sup>
	Residual	980.988	377	2.602		
	Total	2528.400	384			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL.X7, TOTAL.X3, TOTAL.X6, TOTAL.X1, TOTAL.X2, TOTAL.X4, TOTAL.X5

Pada tabel 5.29 diatas menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji f), sedangkan signifikan mengukur tingkat signifikansi dari uji f, dengan ketentuan jika signifikansi < 0,05 maka terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independent terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.30 Hasil Regresi Coefficients**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.370	.487		.759	.448
	TOTAL.X1	.197	.052	.184	3.808	.000

TOTAL.X2	.166	.053	.153	3.142	.002
TOTAL.X3	.207	.044	.209	4.675	.000
TOTAL.X4	.074	.053	.068	1.397	.163
TOTAL.X5	.266	.058	.261	4.626	.000
TOTAL.X6	.120	.040	.124	2.966	.003
TOTAL.X7	-.051	.054	-.048	-.940	.348

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Pada tabel 5.30 diatas menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, dengan ketentuan jika signifikansi < 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.31 Rangkuman Hasil Regresi**

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	0,370	0,759	0,448
TOTAL.X1	0,197	3,808	0,000
TOTAL.X2	0,166	3,142	0,002
TOTAL.X3	0,207	4,675	0,000
TOTAL.X4	0,074	1,397	0,163
TOTAL.X5	0,266	4,626	0,000
TOTAL.X6	0,120	2,966	0,003
TOTAL.X7	-0,051	-0,940	0,348
F Hitung = 84,954			
R2 = 0,612			

## 5.5 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots \dots \dots (5.1)$$

Keterangan:

$Y$  = variabel terikat

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

$X$  = variabel bebas

Nilai-nilai pada *output* dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda, sehingga menjadi:

$$Y = 0,370 + 0,197 + 0,166 + 0,207 + 0,074 + 0,266 + 0,120 + (-0,051)$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 0,370 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 0,370. Dalam penelitian ini jika pengaruh *efficiency*, *reliability*, *fulfilment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 0,370 atau 37%.
2. Nilai koefisien regresi variabel *efficiency* = 0,197 dapat diartikan bahwa jika nilai *efficiency* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,197 atau 19,7% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *fulfilment* = 0,166 dapat diartikan bahwa jika nilai *reliability* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,166 atau 16,6% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.

4. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* = 0,207 dapat diartikan bahwa jika nilai *fulfilment* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,207 atau 20,7% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel *privacy* = 0,074 dapat diartikan bahwa jika nilai *privacy* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,074 atau ,4% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.
6. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* = 0,266 dapat diartikan bahwa jika nilai *responsiveness* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,266 atau 26,6% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.
7. Nilai koefisien regresi variabel *compensation* = 0,120 dapat diartikan bahwa jika nilai *compensation* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,120 atau 12% satuan dengan asumsi independen lainnya tetap.
8. Nilai koefisien regresi variabel *contact* = (-0,051) dapat diartikan bahwa jika nilai *contact* sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung menurun sebesar (-0,051) atau (-5,1%). Ini mengindikasikan bahwa tingkat kontak lebih rendah terkait dengan penurunan nilai variabel dependen.
9. Analisis R<sup>2</sup> (*R square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari *output*

tabel *model summary* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,612. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* terhadap kepuasan pengguna sebesar 61,2% sedangkan sisanya 38,8% ditentukan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

### 5.5.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari t tabel, adapun ketentuan dalam mencari t tabel yaitu  $df = n - k - 1$  (k adalah jumlah variabel independen), sehingga didapatkan  $df = 385 - 7 - 1 = 377$ . Untuk melihat nilai dari t tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.33 berikut

**Tabel 5.32 Nilai Tabel T**

df (n-k-1)		Tabel Distribusi t				
		Tingkat Signifikansi				
		One Tail	0.1	0.05	0.02	0.01
Two Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005	
370		1.648982	1.966396	2.336468	2.589182	3.317015
371		1.648971	1.966379	2.336441	2.589146	3.316943
372		1.648960	1.966362	2.336414	2.58911	3.316872
373		1.648949	1.966344	2.336387	2.589074	3.316801
374		1.648938	1.966327	2.33636	2.589039	3.31673
375		1.648927	1.966311	2.336333	2.589003	3.31666
376		1.648916	1.966293	2.336306	2.588968	3.316659
377		1.648905	1.966276	2.33628	2.588933	3.316652
378		1.648895	1.96626	2.336253	2.588898	3.316451
379		1.648884	1.966243	2.336227	2.588863	3.316382
380		1.648873	1.966226	2.336201	2.588829	3.316313
381		1.648863	1.96621	2.336175	2.588795	3.316245
382		1.648852	1.966194	2.336149	2.588761	3.316177

383		1.648842	1.966177	2.336123	2.588727	3.31611
384		1.648831	1.966161	2.336098	2.588693	3.316043
385		1.648821	1.966145	2.336072	2.588659	3.315976

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian *efficiency* (X1)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

b. Menentukan t hitung dan t tabel,

T hitung sebesar 3,808 dan t tabel didapatkan sebesar 1,966276.

c. Pengambilan Keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $3,808 > 1,966276$ . Jadi H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *efficiency* terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengujian *fulfilment* (X2)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

- b. Menentukan t hitung dan t tabel,

T hitung sebesar 3,142 dan t tabel didapatkan sebesar 1,966276.

- c. Pengambilan keputusan.

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

- d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan t hitung  $3,142 > 1,966276$ . Jadi H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *fulfilment* terhadap kepuasan pengguna.

### 3. Pengujian *reliability* (X3)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

- b. Menentukan t hitung dan t tabel,

T hitung sebesar 4,675 dan t tabel didapatkan sebesar 1,966276.

- c. Pengambilan keputusan.

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $4,675 > 1,966276$ . Jadi H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengujian *privacy* (X4)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

b. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel,

$T$  hitung sebesar 1,397 dan  $t$  tabel didapatkan sebesar 1,966276.

c. Pengambilan keputusan.

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,163 > 0,05$  dan t hitung  $1,397 < 1,966276$ . Jadi H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *privacy* terhadap kepuasan pengguna.

5. Pengujian *responsiveness* (X5)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

b. Menentukan t hitung dan t tabel,

T hitung sebesar 4,626 dan t tabel didapatkan sebesar 1,966276.

c. Pengambilan keputusan.

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $4,626 > 1,966276$ . Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna.

6. Pengujian *compensation* (X6)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

b. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel,

$T$  hitung sebesar 2,966 dan  $t$  tabel didapatkan sebesar 1,966276.

c. Pengambilan keputusan.

$H_0$ : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

$H_1$ : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

$T$  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.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,966 > 1,966276$ . Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna.

7. Pengujian *contact* (X7)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

- b. Menentukan t hitung dan t tabel,

T hitung sebesar (-0,940) dan t tabel didapatkan sebesar 1,966276.

- c. Pengambilan keputusan.

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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.

- d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,348 > 0,05$  dan t hitung  $(-0,949) < 1,966276$ . Jadi H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *privacy* terhadap kepuasan pengguna.

### 5.5.2 Uji F

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Sebelum menguji variabel, maka harus menentukan terlebih dahulu nilai dari f tabel, f tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus  $f \text{ tabel} = f(k;n-k)$  atau  $f(7;385-7)$

maka  $F(7;378)$  Untuk melihat nilai dari f tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.34 berikut.

**Tabel 5.33 Nilai Tabel F**

Df Penyebut (N2)	Df Pembilang (N1)						
	1	2	3	4	5	6	7
370	3.86671	3.02012	2.62903	2.39607	2.23838	2.1231	2.03435
371	3.86665	3.02005	2.62897	2.396	2.23832	2.12303	2.03428
372	3.86658	3.01999	2.6289	2.39594	2.23825	2.12296	2.03421
373	3.86651	3.01992	2.62884	2.39587	2.23819	2.1229	2.03415
374	3.86644	3.01986	2.62877	2.39581	2.23812	2.12283	2.03408
375	3.86638	3.01979	2.62871	2.39574	2.23806	2.12277	2.03401
376	3.86631	3.01973	2.62865	2.39568	2.23799	2.1227	2.03395
377	3.86624	3.01966	2.62858	2.39562	2.23793	2.12264	2.03388
378	3.86618	3.0196	2.62852	2.39555	2.23787	2.12258	2.03382
379	3.86611	3.01954	2.62846	2.39549	2.2378	2.12251	2.03375
380	3.86605	3.01947	2.62839	2.39543	2.23774	2.12245	2.03369

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

$H_0$  = variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

$H_1$  = variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c. Menentukan f hitung dan f tabel

F hitung sebesar 84,954 dan f tabel didapatkan sebesar 2,03382

d. Pengambilan keputusan

Jika  $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Jika  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f \text{ hitung}$  84,954  $> f \text{ tabel}$  2,03388 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 5.6 PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini melakukan pengujian melalui validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak terjadi multikolinearitas dan untuk uji heteroskedastisitas pada variabel *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *compensation*, dan *contact* tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan untuk variabel *privacy* dan *responsiveness* terjadi heteroskedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen yaitu *efficiency* (X1), *fulfilment* (X2), *reliability* (X3), *privacy* (X4), *responsiveness* (5), *compensation* (X6), dan *contact* (X7) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Dan berikut merupakan hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini:

1. H1: *efficiency* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 3,808 yang berarti lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *efficiency* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. H2: *fulfilment* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 3,142 yang berarti lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *fulfilment* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. H3: *reliability* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 4,675 yang berarti lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *reliability* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. H4: *privacy* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 1,397 yang berarti lebih rendah dari t tabel sebesar 1,966276, artinya

variabel *privacy* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. H5: *responsiveness* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 4,626 yang berarti lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *responsiveness* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

6. H6: *compensation* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar 2,966 yang berarti lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *compensation* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

7. H7: *contact* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t hitung didapat nilai t hitung sebesar (-0,940) yang berarti lebih rendah dari t tabel sebesar 1,966276, artinya variabel *contact* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan pengguna aplikasi TIX ID di Jambi telah merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari analisis tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang lebih banyak berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Dimana variabel-variabel tersebut yaitu *eficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *responsiveness*, dan *compensation*.