

BAB V

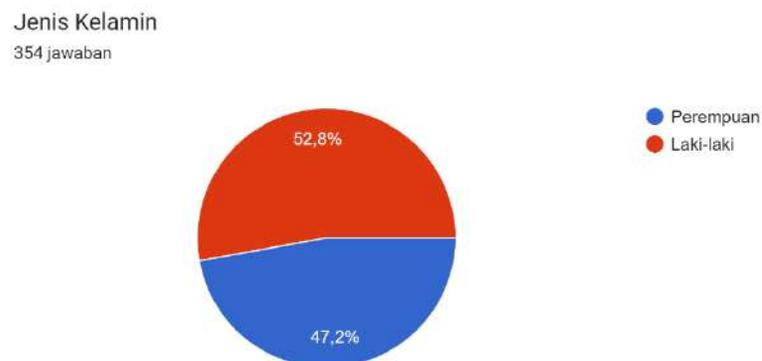
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* kepada responden yaitu para mahasiswa/I UNAMA pengguna aplikasi *Mobile Legends*. Setelah penyebaran kuesioner melalui *google form* selama kurang lebih dua minggu maka didapat sebanyak 354 responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

5.1.1 Jenis Kelamin

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



Gambar 5. 1 Diagram Hasil Jenis Kelamin

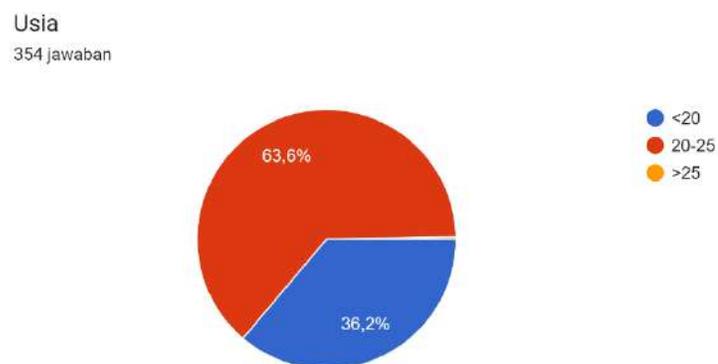
Dari rangkuman data jenis kelamin, didapatkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 187 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	% Total
1	LAKI-LAKI	187	52,8%
2	PEREMPUAN	167	47,2%
TOTAL		354	100.00%

5.1.2 Usia

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



Gambar 5. 2 Diagram Hasil Usia

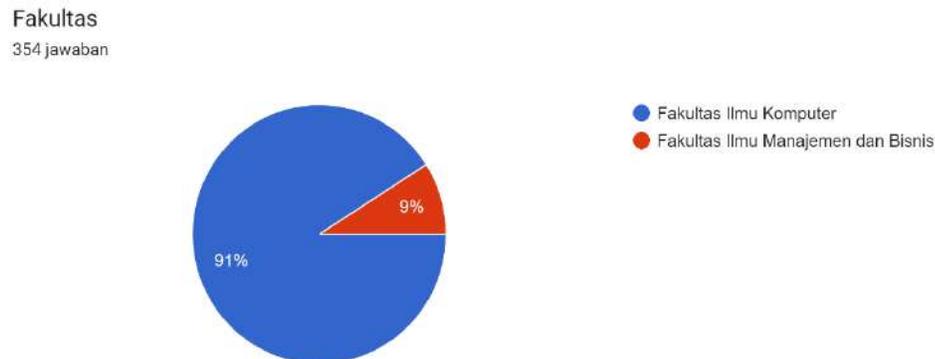
Rangkuman data usia, didapatkan usia 20-25 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 225 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	225	36,2%
2	20 – 25	128	63,6%
3	25>	1	0,3%
TOTAL		354	100%

5.1.3 Fakultas

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa fakultas dari responden adalah sebagai berikut :



Gambar 5. 3 Diagram Hasil Fakultas

Rangkuman data fakultas, didapatkan fakultas ilmu komputer yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 323 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

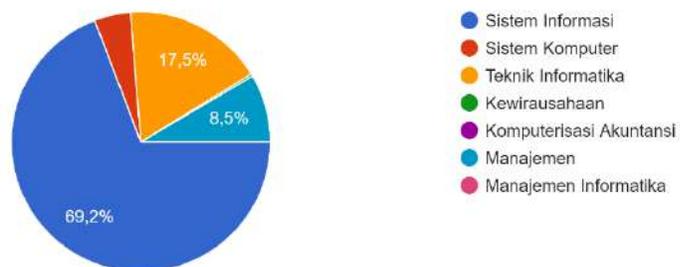
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Fakultas

No	Kelas	Jumlah	Persentase
1	Ilmu Komputer	322	91%
2	Ilmu Manajemen dan Bisnis	32	9%
TOTAL		354	100%

5.1.4 Prodi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa prodi dari responden adalah sebagai berikut :

Program Studi
354 jawaban

**Gambar 5. 4 Diagram Hasil Prodi**

Rangkuman data prodi, didapatkan prodi sistem informasi yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Prodi

No	Kelas	Jumlah	Persentase
1	Sistem Informasi	245	69,2%
2	Sistem Komputer	16	4,5%

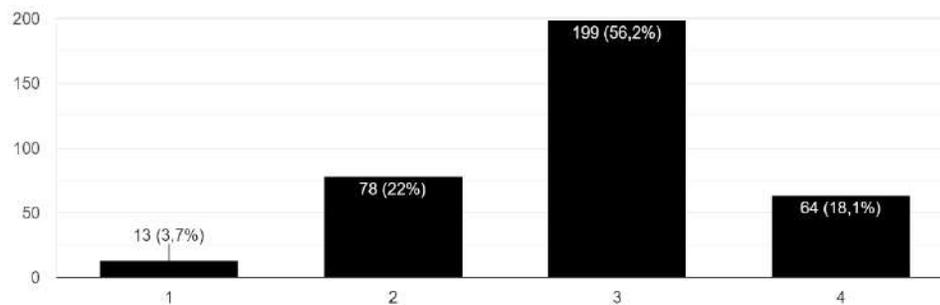
3	Teknik Informatika	62	17,5%
4	Kewirausahaan	1	0,3%
5	Komputerisasi Akuntansi	0	0,0%
6	Manajemen	30	8,5%
7	Manajemen Informatika	0	0,0%
TOTAL		354	100%

5.2 HASIL PERHITUNGAN VARIABEL *E-SERVQUAL*

5.2.1 Variabel *Efficiency*

Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *Efficiency* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:

Aplikasi memudahkan pengguna untuk menemukan apa yang di butuhkan
354 jawaban

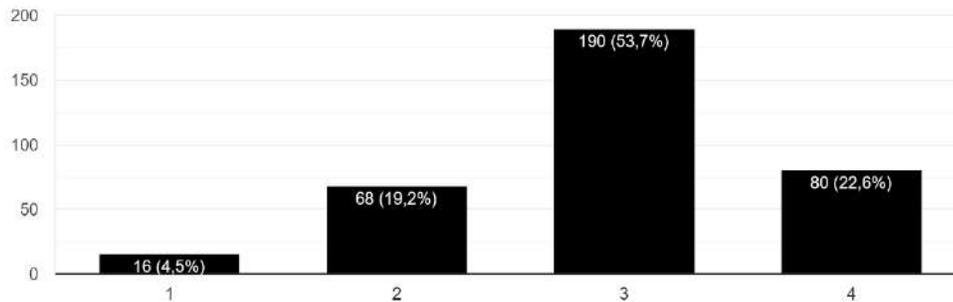


Gambar 5. 5 Hasil Perhitungan X1.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X1.1 menunjukkan persentase sebesar 18,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 56,2% memilih Setuju, 22% memilih Tidak Setuju dan 3,7% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju

dengan pernyataannya.

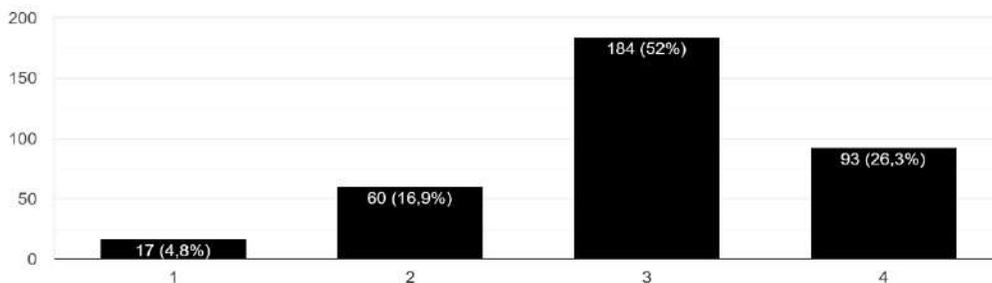
Halaman aplikasi terbuka dengan cepat
354 jawaban



Gambar 5. 6 Hasil Perhitungan X1.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X1.2 menunjukkan persentase sebesar 22,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 53,7% memilih Setuju, 19,2% memilih Tidak Setuju dan 4,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi mudah untuk diakses dan digunakan
354 jawaban



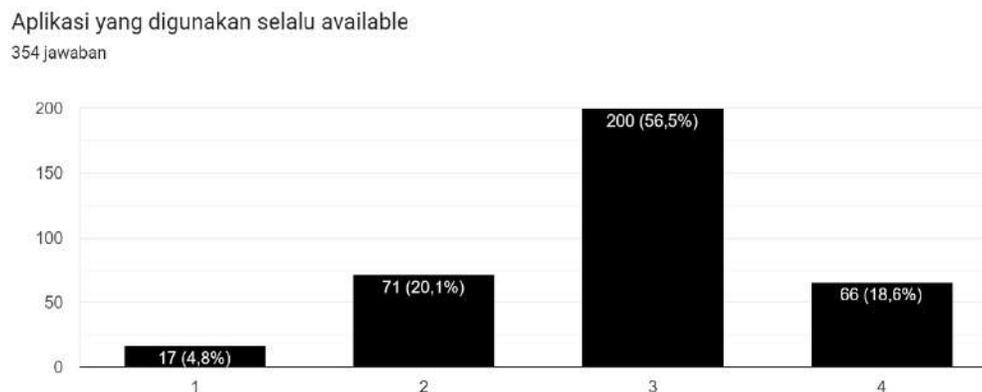
Gambar 5. 7 Hasil Perhitungan X1.3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan

X1.3 menunjukkan persentase sebesar 26,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52% memilih Setuju, 16,9% memilih Tidak Setuju dan 4,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.2 Variabel *Fulfillment*

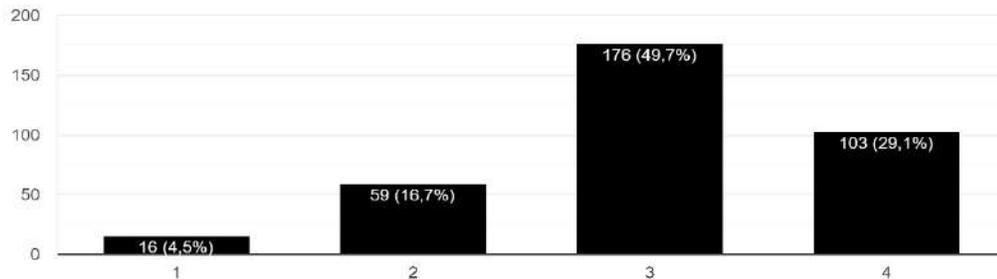
Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *Fulfillment* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 5. 8 Hasil Perhitungan X2.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.1 menunjukkan persentase sebesar 18,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 56,5% memilih Setuju, 20,1% memilih Tidak Setuju dan 4,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

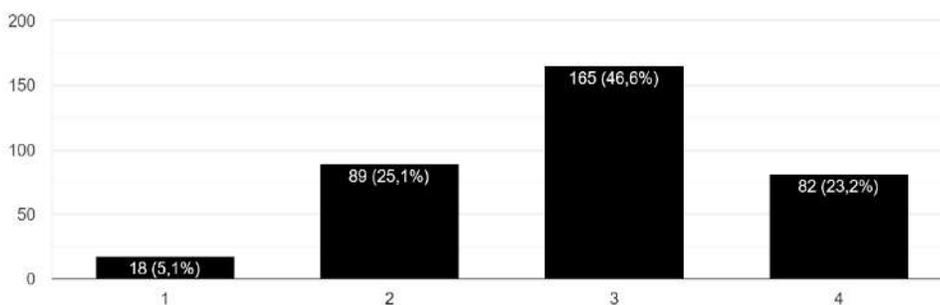
Aplikasi Mobile Legends memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami
354 jawaban



Gambar 5. 9 Hasil Perhitungan X2.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.2 menunjukkan persentase sebesar 29,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 49,7% memilih Setuju, 16,7% memilih Tidak Setuju dan 4,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Mobile Legends jujur dalam memberikan apa yang ditawarkan
354 jawaban



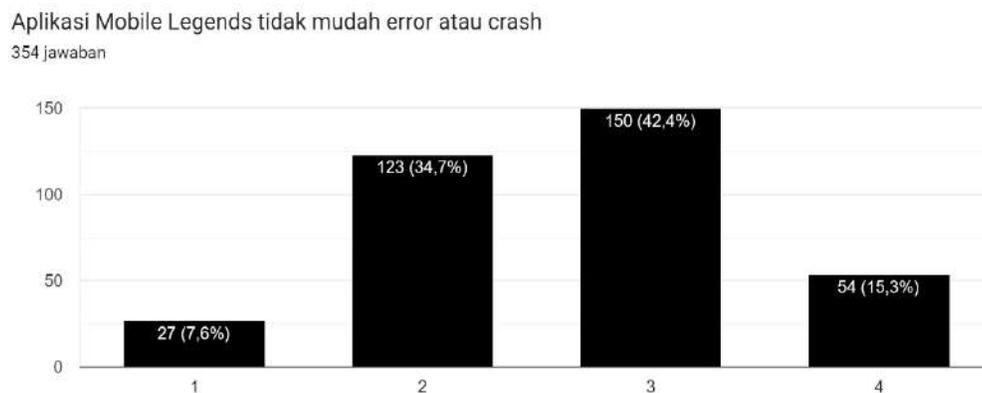
Gambar 5. 10 Hasil Perhitungan X2.3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.3 menunjukkan persentase sebesar 23,2% responden memilih jawaban Sangat

Setuju, 46,6% memilih Setuju, 25,1% memilih Tidak Setuju 5,1% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.3 Variabel *System Availability*

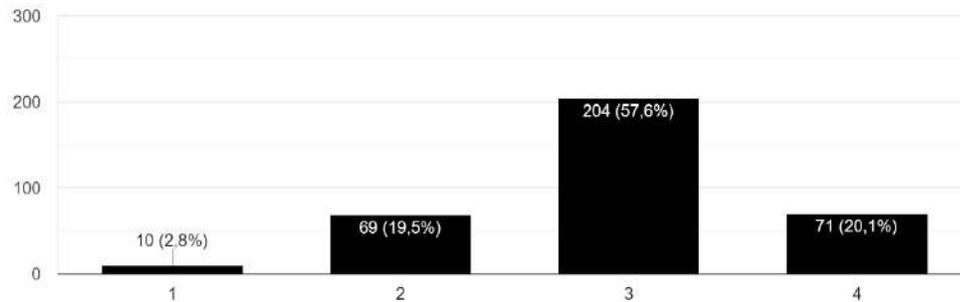
Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *System Availability* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 5. 11 Hasil Perhitungan X3.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.1 menunjukkan persentase sebesar 15,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 42,4% memilih Setuju, 34,7% memilih Tidak Setuju 7,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

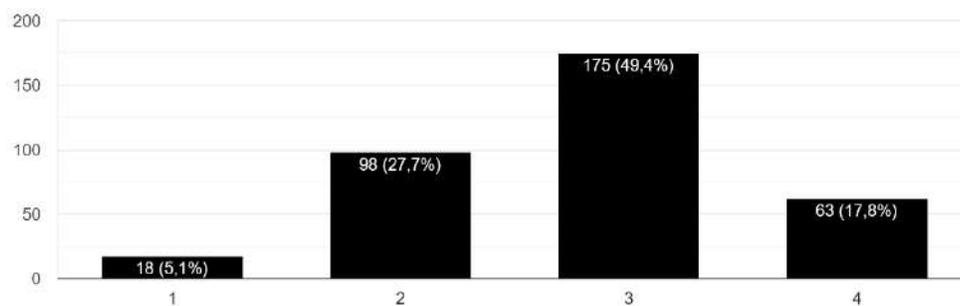
Aplikasi Mobile Legends beroperasi dengan baik
354 jawaban



Gambar 5. 12 Hasil Perhitungan X3.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.2 menunjukkan persentase sebesar 20,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 57,6% memilih Setuju, 19,5% memilih Tidak Setuju 2,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Tidak mengalami kerusakan pada aplikasi
354 jawaban



Gambar 5. 13 Hasil Perhitungan X3.3

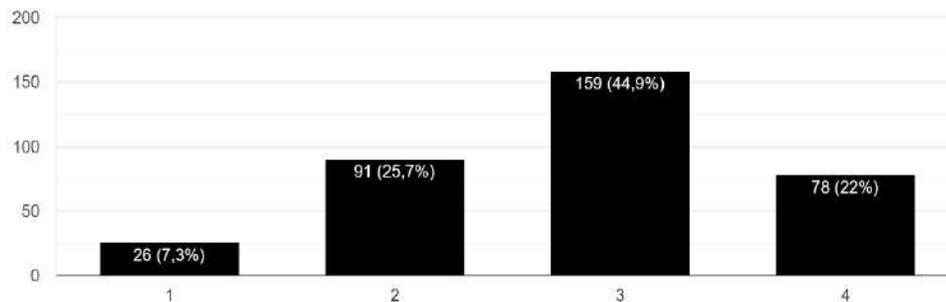
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.3 menunjukkan persentase sebesar 17,8% responden memilih jawaban Sangat

Setuju, 49,4% memilih Setuju, 27,7% memilih Tidak Setuju 5,1% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.4 Variabel *Privacy*

Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *Privacy* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:

Aplikasi Mobile Legends tidak menyebarkan data pribadi ke aplikasi lain
354 jawaban

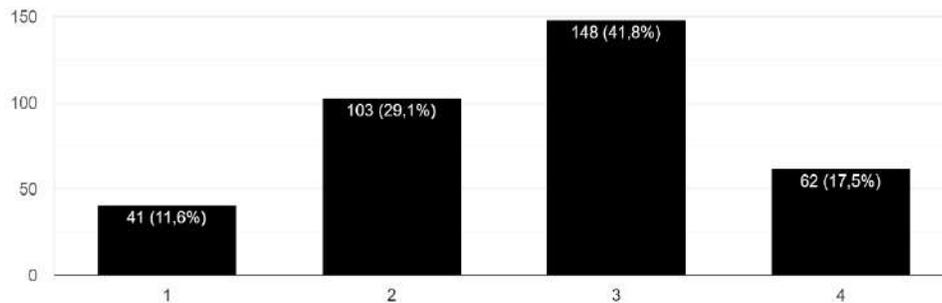


Gambar 5. 14 Hasil Perhitungan X4.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X4.1 menunjukkan persentase sebesar 22% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 44,9% memilih Setuju, 25,7% memilih Tidak Setuju 7,3% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Pengguna merasa aplikasi Mobile Legends melindungi para pemain dari kejahatan berbentuk hacking

354 jawaban

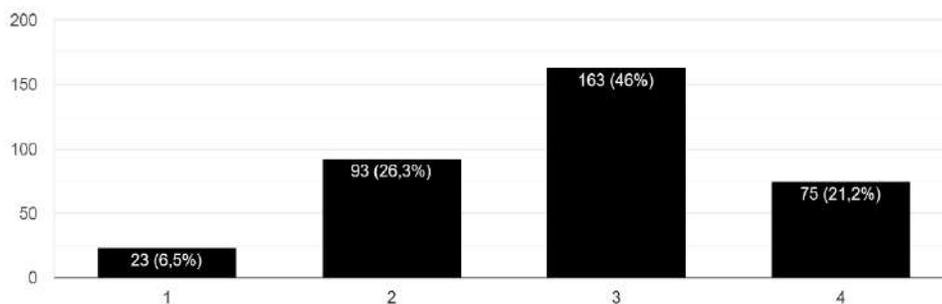


Gambar 5. 15 Hasil Perhitungan X4.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X4.2 menunjukkan persentase sebesar 17,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 41,8% memilih Setuju, 29,1% memilih Tidak Setuju 11,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Pengguna merasa aplikasi Mobile Legends melindungi dan menjamin keamanan data para pemain.

354 jawaban



Gambar 5. 16 Hasil Perhitungan X4.3

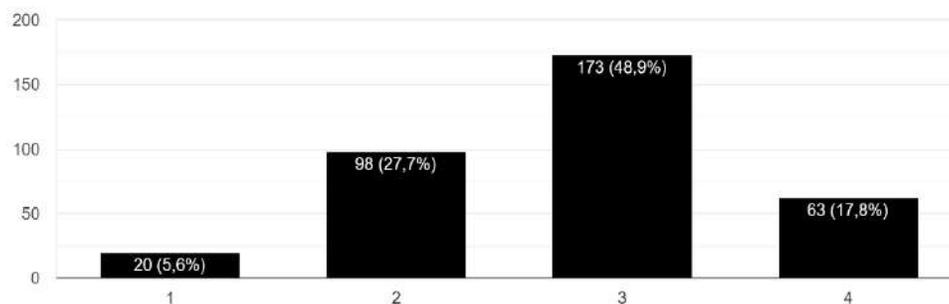
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan

X4.3 menunjukkan persentase sebesar 21,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 46% memilih Setuju, 26,3% memilih Tidak Setuju 6,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.5 Variabel *Responsiveness*

Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *Responsiveness* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:

Apilikasi Mobile Legends menangani permasalahan yang ada dengan segera
354 jawaban

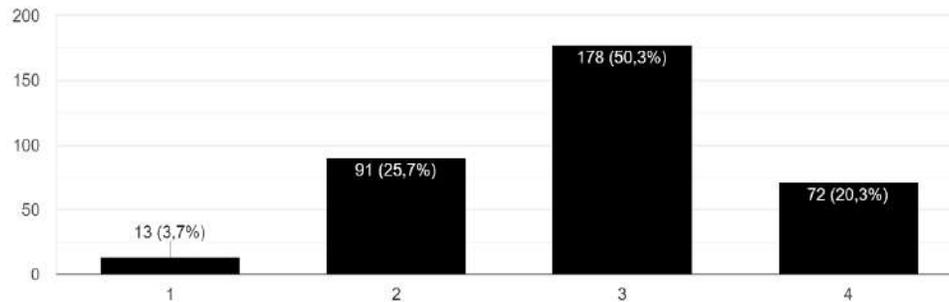


Gambar 5. 17 Hasil Perhitungan X5.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X5.1 menunjukkan persentase sebesar 17,8% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 48,9% memilih Setuju, 27,7% memilih Tidak Setuju 5,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Customer service Mobile Legends cepat dalam merespon keluhan

354 jawaban

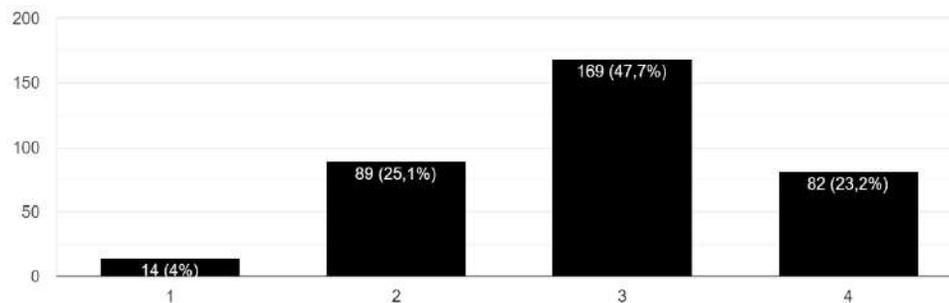


Gambar 5. 18 Hasil Perhitungan X5.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X5.2 menunjukkan persentase sebesar 20,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 50,3% memilih Setuju, 25,7% memilih Tidak Setuju 3,7 % memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Mobile Legends cepat pulih jika terjadi error pada sistem aplikasi

354 jawaban



Gambar 5. 19 Hasil Perhitungan X5.3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan

X5.3 menunjukkan persentase sebesar 23,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 47,7% memilih Setuju, 25,1% memilih Tidak Setuju 4% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.6 Variabel *Compansation*

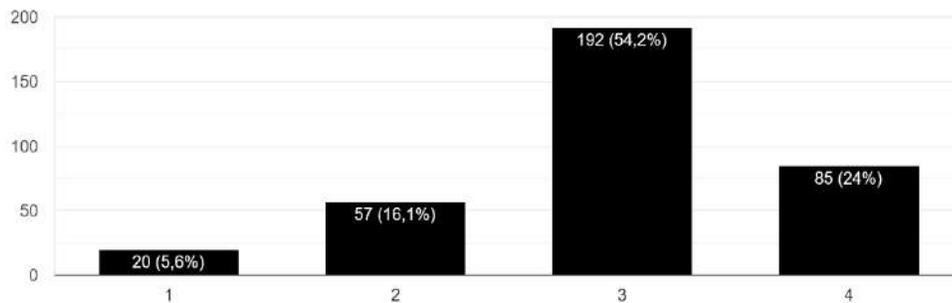
Pada variabel ini terdiri dari 2 pertanyaan yang berkaitan dengan *Compansation* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 5. 20 Hasil Perhitungan X6.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X6.1 menunjukkan persentase sebesar 17,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 47,7% memilih Setuju, 28,2% memilih Tidak Setuju 6,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Mobile Legends memberikan kebijakan untuk penggunanya
354 jawaban



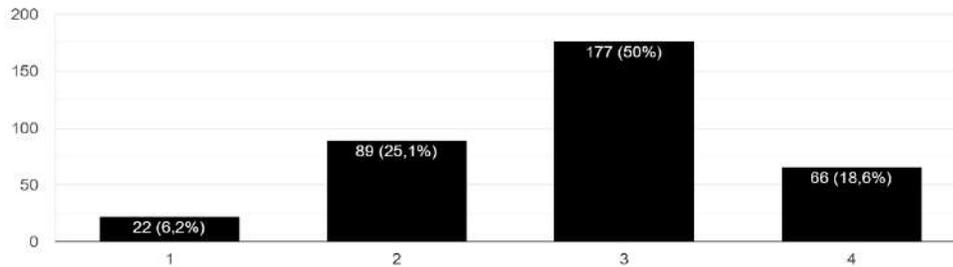
Gambar 5. 21 Hasil Perhitungan X6.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X6.2 menunjukkan persentase sebesar 24% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 54,2% memilih Setuju, 16,1% memilih Tidak Setuju 5,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.7 Variabel *Contact*

Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *System Contact* pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:

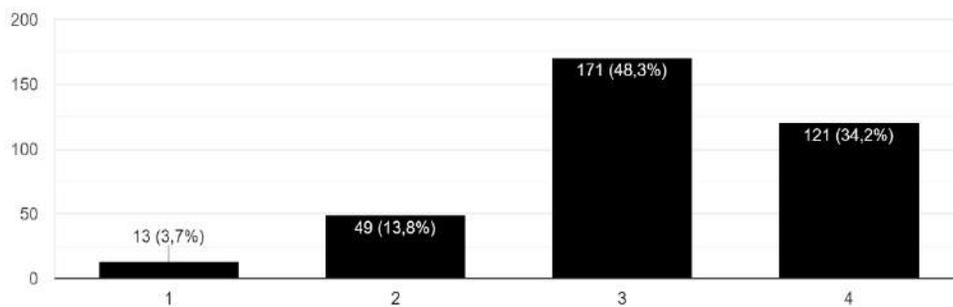
Aplikasi Mobile Legends memberikan layanan yang cepat kepada pengguna
354 jawaban



Gambar 5. 22 Hasil Perhitungan X7.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X7.1 menunjukkan persentase sebesar 18,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 50% memilih Setuju, 25,1% memilih Tidak Setuju 6,2% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

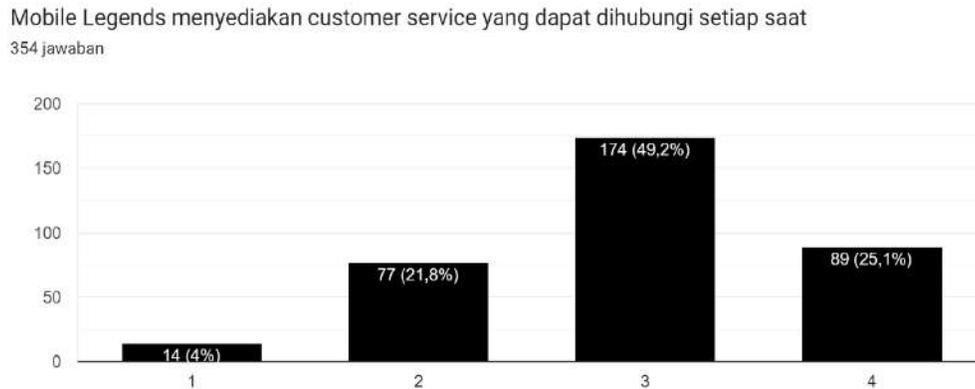
Aplikasi Mobile Legends menyediakan komunikasi dengan teman
354 jawaban



Gambar 5. 23 Hasil Perhitungan X7.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X7.2 menunjukkan persentase sebesar 34,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 48,3% memilih Setuju, 13,8% memilih Tidak Setuju 3,7% memilih Sangat

Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.



Gambar 5. 24 Hasil Perhitungan X7.3

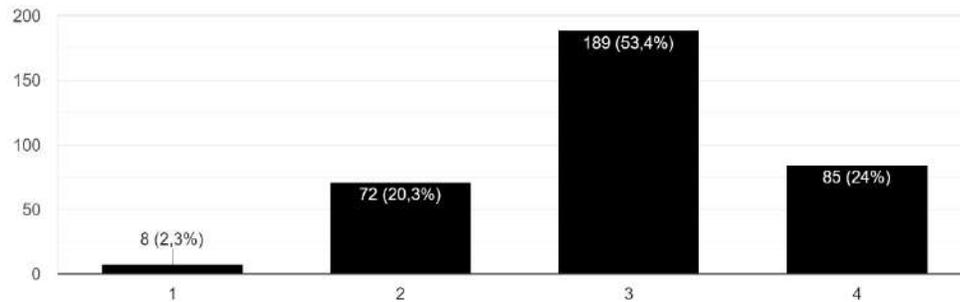
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X7.3 menunjukkan persentase sebesar 25,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 49,2% memilih Setuju, 21,8% memilih Tidak Setuju 4% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.8 Variabel Kepuasan Pengguna

Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan Kepuasan Pengguna pada aplikasi *Mobile Legends*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:

Sistem pada aplikasi Mobile Legends sangat baik dan membuat saya senang untuk memainkannya kembali

354 jawaban

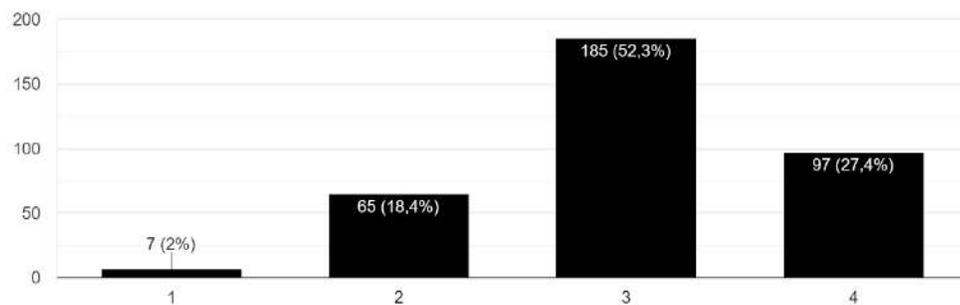


Gambar 5. 25 Hasil Perhitungan X8.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X8.1 menunjukkan persentase sebesar 24% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 53,4% memilih Setuju, 20,3% memilih Tidak Setuju, 2,3% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Saya merasa puas dengan kelengkapan fitur-fitur pada aplikasi Mobile Legends

354 jawaban

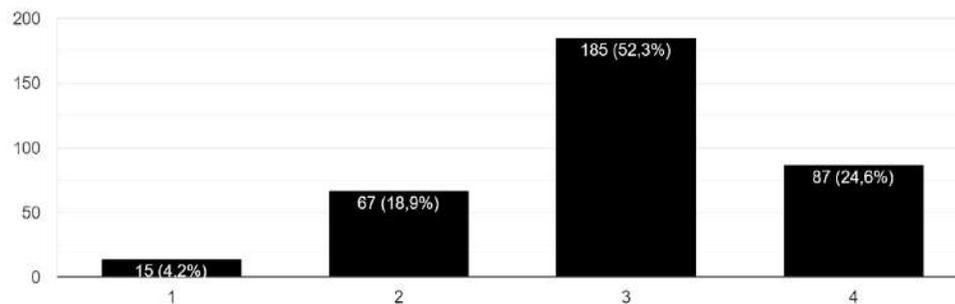


Gambar 5. 26 Hasil Perhitungan X8.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan

X8,2 menunjukkan persentase sebesar 27,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52,3% memilih Setuju, 18,4% memilih Tidak Setuju 2% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Saya merasa puas dengan layanan yang selama ini didapatkan selama menggunakan aplikasi Mobile Legends
354 jawaban



Gambar 5. 27 Hasil Perhitungan X8.3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X8.3 menunjukkan persentase sebesar 24,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 52,3% memilih Setuju, 18,9% memilih Tidak Setuju 4,2% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.3 UJI INSTRUMEN PENELITIAN

5.3.1 Uji Validitas

Menurut Erida [71] “ Uji validitas instrumen penelitian dapat dinyatakan valid apabila setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel ”.

Menurut Sugiono et al [72] “ Jika nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan ketika memberikan daftar pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,3 maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r -hitung dan r -tabel. R tabel dicari dengan cara menghitung tabel r . Dimana *degree of freedom* ($df = n-2$). Kriteria yang ditetapkan pada uji validitas ini yaitu nilai signifikan sebesar 5% atau 0,05, n = jumlah responden. Maka begitu ($df = 354-2$) menjadi ($df = 352$) ”.

Nilai R tabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 5 Nilai Koefisien Korelasi (r)

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
349		0.0879393	0.1047009	0.1241334	0.1373255	0.1749035
350		0.0878139	0.1045519	0.1239571	0.1371308	0.1746570
351		0.0876890	0.1044034	0.1237815	0.1369368	0.1744115
352		0.0875647	0.1042556	0.1236067	0.1367438	0.1741670
353		0.0874409	0.1041084	0.1234326	0.1365515	0.1739236
354		0.0873176	0.1039619	0.1232592	0.1363600	0.1736811
355		0.0871948	0.1038159	0.1230865	0.1361693	0.1734397
356		0.0870726	0.1036706	0.1229146	0.1359795	0.1731993

357	0.0869508	0.1035259	0.1227434	0.1357904	0.1729599
358	0.0868296	0.1033818	0.1225729	0.1356021	0.1727215
359	0.0867088	0.1032383	0.1224031	0.1354146	0.1724841

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa (df = 352) dengan signifikan 5% didapat angka r tabel yaitu 0.1042556.

Tabel 5. 6 Uji Validitas *Efficiency* (XI)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.344**	.464**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
X1.2	Pearson Correlation	.344**	1	.417**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X1.3	Pearson Correlation	.464**	.417**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
X1	Pearson Correlation	.764**	.758**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *efficiency* (XI) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau r hitung > r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.7 dibawah ini :

Tabel 5. 7 Rangkuman Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,764	0.1042556	Valid
2	0,758	0.1042556	Valid
3	0,813	0.1042556	Valid

Pada output ini nilai korelasi diatas dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *efficiency* (X1) dinyatakan valid

Tabel 5. 8 Uji Validitas Fulfillment (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.396**	.322**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
X2.2	Pearson Correlation	.396**	1	.486**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X2.3	Pearson Correlation	.322**	.486**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
X2	Pearson Correlation	.725**	.812**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *fulfillment* (X2) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau r hitung > r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 9 dibawah ini :

Tabel 5. 9 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Fulfillment* (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,725	0.1042556	Valid
2	0,812	0.1042556	Valid
3	0,788	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fulfillment* (X2) dinyatakan valid

Tabel 5. 10 Uji Validitas *System Availability* (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.488**	.518**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
X3.2	Pearson Correlation	.488**	1	.452**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X3.3	Pearson Correlation	.518**	.452**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354

X3	Pearson Correlation	.838**	.779**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *System Availability* (X3) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar 0.1042556 atau r hitung $>$ r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.11 dibawah ini :

Tabel 5. 11 Rangkuman Hasil Uji Validitas *System Availability* (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0, 838	0.1042556	Valid
2	0, 779	0.1042556	Valid
3	0, 814	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* (X3) dinyatakan valid

Tabel 5. 12 Uji Validitas *Privacy* (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.444**	.551**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354

X4.2	Pearson Correlation	.444**	1	.547**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X4.3	Pearson Correlation	.551**	.547**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
X4	Pearson Correlation	.806**	.815**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Privacy* (X4) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.13 dibawah ini :

Tabel 5. 13 Rangkuman Uji Validitas *Privacy* (X4)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,806	0.1042556	Valid
2	0,815	0.1042556	Valid
3	0,845	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid

Tabel 5. 14 Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.578**	.569**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
X5.2	Pearson Correlation	.578**	1	.553**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X5.3	Pearson Correlation	.569**	.553**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
X5	Pearson Correlation	.851**	.838**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Responsiveness* (X5) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau r hitung $>$ r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 16 dibawah ini :

Tabel 5. 15 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
----	----------	---------	------------

1	0,851	0.1042556	Valid
2	0,838	0.1042556	Valid
3	0,840	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X5) dinyatakan valid

Tabel 5. 16 Uji Validitas *Compansation* (X6)

		Correlations		
		X6.1	X6.2	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.587**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	354	354	354
X6.2	Pearson Correlation	.587**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	354	354	354
X6	Pearson Correlation	.894**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Compansation* (X6) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau r hitung > r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 17 dibawah ini :

Tabel 5. 17 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Compansation* (X6)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,894	0.1042556	Valid
2	0,887	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compansation* (X6) dinyatakan valid

Tabel 5. 18 Uji Validitas *Contact* (X7)

		Correlations			
		X7.1	X7.2	X7.3	X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.451**	.474**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
X7.2	Pearson Correlation	.451**	1	.485**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
X7.3	Pearson Correlation	.474**	.485**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
X7	Pearson Correlation	.802**	.799**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	354	354	354	354

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Contact* (X7) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih

besar dari 0.1042556 atau r hitung $>$ r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 19 dibawah ini :

Tabel 5. 19 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Contact* (X7)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,802	0.1042556	Valid
2	0,799	0.1042556	Valid
3	0,811	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* (X7) dinyatakan valid

Tabel 5. 20 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.636**	.547**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	354	354	354	354
Y2	Pearson Correlation	.636**	1	.520**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	354	354	354	354
Y3	Pearson Correlation	.547**	.520**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	354	354	354	354
Y	Pearson Correlation	.858**	.847**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	354	354	354	354
---	-----	-----	-----	-----

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas Kepuasan Pengguna (Y) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0.1042556 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 21 dibawah ini :

Tabel 5. 21 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,858	0.1042556	Valid
2	0,847	0.1042556	Valid
3	0,825	0.1042556	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai pada kolom r_{tabel} yaitu 0.1042556, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid

5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono et al [72] “Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama”.

Menurut Erida [71] “ Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Alpha Cronbach*. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur ”.

Syarat sebuah variabel dapat dikatakan reliabel adalah jika hasil dari perhitungan masing-masing variabel menghasilkan *cronbach's alpha* lebih besar dari pada r tabel yaitu 0.1042556 maka dapat dikatakan data yang didapat *reliabel*, sedangkan jika hasil *cronbach's alpha* lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak *reliabel*. Berikut ini hasil perhitungan uji *reliabilitas* dengan menggunakan *SPSS*.

Tabel 5. 22 Output Uji Reliabilitas *Efficiency* (Summary)

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 23 Output Uji Reliabilitas *Efficiency* (Statistics)

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

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0, 674 dengan jumlah item 3. Krena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *efficiency* adalah reliable.

Tabel 5. 24 Output Uji Reliabilitas *Fulfillment* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 25 Output Uji Reliabilitas *Fulfillment* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.669	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0,669 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *fulfillment* adalah reliable.

Tabel 5. 26 Output Uji Reliabilitas *System availability* (Summary)

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 27 Output Uji Reliabilitas *System availability* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada

uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0,739 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *system availability* adalah reliable.

Tabel 5. 28 Output Uji Reliabilitas *Privacy* (Summary)

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 29 Output Uji Reliabilitas *Privacy* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.759	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0,759 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *privacy* adalah reliable.

Tabel 5. 30 Output Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 31 Output Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.797	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 797 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *responsiveness* adalah reliable.

Tabel 5. 32 Output Uji Reliabilitas *Compantation* (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 33 Output Uji Reliabilitas *Compantation* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.739	2

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 739 dengan jumlah item 2. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *compantation* adalah reliable.

Tabel 5. 34 Output Uji Reliabilitas *Contact* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 35 Output Uji Reliabilitas *Contact* (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 727 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *contact* adalah reliable.

Tabel 5. 36 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Summary*)

		N	%
Cases	Valid	354	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	354	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 5. 37 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistics*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 354, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada

uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0,796 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliable.

Tabel 5. 38 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Chonbach's	Keterangan
1	<i>Efficiency (X1)</i>	0,674 > 0.1042556	Reliable
2	<i>Fulfillment (X2)</i>	0,669 > 0.1042556	Reliable
3	<i>System Availability (X3)</i>	0,739 > 0.1042556	Reliable
4	<i>Privacy (X4)</i>	0,759 > 0.1042556	Reliable
5	<i>Responsiveness (X5)</i>	0,797 > 0.1042556	Reliable
6	<i>Compansation (X6)</i>	0,739 > 0.1042556	Reliable
7	<i>Contact (X7)</i>	0,727 > 0.1042556	Reliable
8	Kepuasan Pengguna (Y)	0,796 > 0.1042556	Reliable

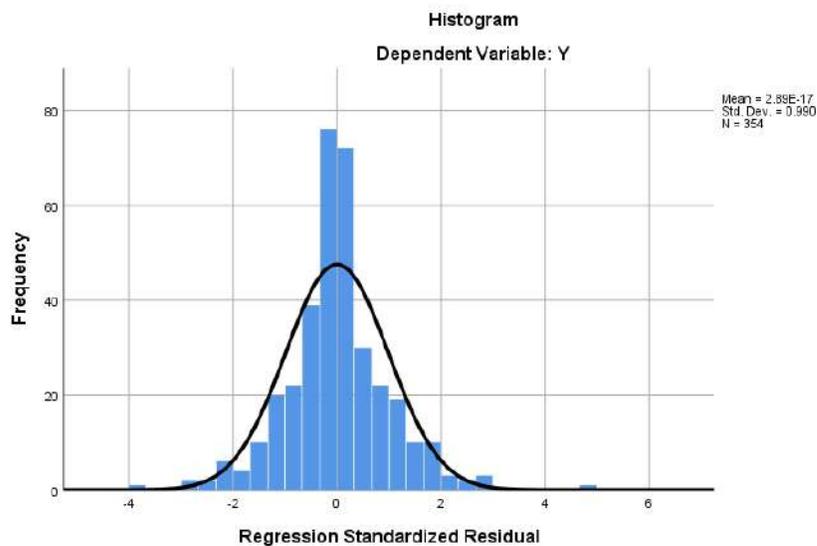
Berdasarkan rangkuman hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliable, karena nilai *Alpha Chonbach's* nya lebih besar dari 0.1042556.

5.4 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik digunakan untuk analisis regresi dengan menggunakan SPSS versi 26. Tujuan melakukan uji asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Pengujian asumsi klasik terdiri dari : uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

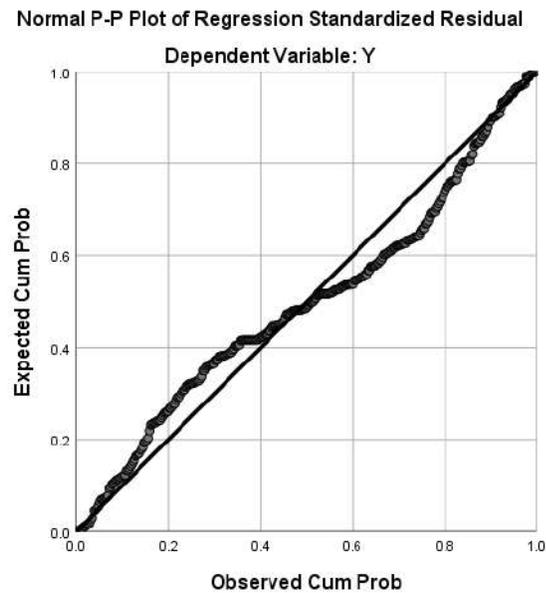
5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji ini dilakukan dengan metode normal *probability plots*. Dasar pengambilan keputusan untuk memeriksa kenormalan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model tidak memenuhi asumsi normalitas[73].



Gambar 5. 28 : Normalitas Grafik Normal P-p Plot variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 terhadap variabel Y

Grafik histogram membentuk pola lonceng, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal.



Gambar 5. 29 : Histogram

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

5.4.2 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan antar variabel bebas (*independen*) dengan melihat nilai toleransi dan VIF (*Varian Inflation Factor*) pada model regresi. Jika tolerance lebih dari 0,10 (nilai tolerance $> 0,10$) dan VIF kurang dari 10 ($VIF < 10,00$) maka tidak terjadi multikolineritas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu vriasi bebas yang nilai korelasi antar sesama bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolineritas dapat dilihat pada tabel berikut [73]:

Tabel 5. 39 Uji Multikolinearitas variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 terhadap Y

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.255	.412		3.049	.002		
	X1	.111	.048	.105	2.288	.023	.631	1.585
	X2	.115	.054	.112	2.133	.034	.484	2.066
	X3	.105	.054	.105	1.948	.052	.455	2.198
	X4	.033	.046	.037	.716	.474	.499	2.005
	X5	.078	.051	.082	1.532	.126	.465	2.151
	X6	.242	.074	.183	3.280	.001	.425	2.354
	X7	.289	.052	.293	5.535	.000	.474	2.110

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari *tolerance* dan VIF memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5. 40 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Efficiency (X1)</i>	0, 631 > 0,10	1.585 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Fulfillment (X2)</i>	0, 484 > 0,10	2.066 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>System Availability (X3)</i>	0, 455 > 0,10	2.198 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas

<i>Privacy</i> (X4)	0,499 > 0,10	2.005 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Responsiveness</i> (X5)	0,465 > 0,10	2.151 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Compansation</i> (X6)	0,425 > 0,10	2.354 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Contact</i> (X7)	0,474 > 0,10	2.110 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel *independent* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dan residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dngan tujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tiak adanya Heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisian korelasi *Glejser Test*. Metode uji *Glejser Test* yaitu menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua

tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri, namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05[73].

Tabel 5. 41 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.790	.284		6.292	.000
	X1	-.053	.034	-.105	-1.593	.112
	X2	-.014	.037	-.029	-.386	.699
	X3	-.067	.037	-.140	-1.801	.073
	X4	.005	.032	.013	.169	.866
	X5	-.001	.035	-.003	-.039	.969
	X6	-.056	.051	-.088	-1.107	.269
	X77	.063	.033	.140	1.936	.054

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari hasil uji heteroskedastisitas *Glejser Test* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikan dari tiap variabel memenuhi syarat-syarat yaitu nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah ini :

Tabel 5. 42 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	0, 112 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Fulfillment</i> (X2)	0, 699 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
System Availability (X3)	0, 073 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Privacy</i> (X4)	0, 866 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X5)	0, 969 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

<i>Compansation (X6)</i>	0, 269 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Contact (X7)</i>	0,054 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

5.5 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda adalah untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel *independen* (*Efficiency, Fulfillment, System Availbility, Privacy, Responsiveness, Compansation, Contact*) terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pengguna (Y). Model ini mengamsumsikan adanya hubungan antara masing-masing prediktornya. Persamaan model regresi linear berganda dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut [73] .

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

Dimana :

Y = Variabel Dependan

a = Constan

b = Koefisien garis regresi

1. X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 = Variabel *independen* (*Efficiency, Fulfillment, System Availbility, Privacy, Responsiveness, Compansation, Contact*) terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 43 Hasil analisis Regresi Linear Berganda X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 terhadap Y

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.255	.412		3.049	.002
	X1	.111	.048	.105	2.288	.023
	X2	.115	.054	.112	2.133	.034
	X3	.105	.054	.105	1.948	.052
	X4	.033	.046	.037	.716	.474
	X5	.078	.051	.082	1.532	.126
	X6	.242	.074	.183	3.280	.001
	X7	.289	.052	.293	5.535	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil tabel 5.43 diatas, menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.255 + 0,111X_1 + 0,115X_2 + 0,105X_3 + 0,033X_4 + 0,078X_5 + 0,242X_6 + 0,289X_7$$

Keterangan :

1. Nilai constant 1.255, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel *independen* naik atau berpengaruh dalam satu satuan. Maka variabel penggunaan akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel *Efficiency* (X1) sebesar 0,111 yang berarti jika *Efficiency* (X1) mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 11,1% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.

3. Jika koefisien beta pada variabel *fulfillment* (X2) sebesar 0,115 yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 11,5% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *system availability* (X3) sebesar 0,105 yang berarti jika *system availability* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 10,5% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel *privacy* (X4) sebesar 0,033 yang berarti jika *privacy* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 3,3% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel *responsiveness* (X5) sebesar 0,078 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 7,8% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
7. Jika koefisien beta pada variabel *compensation* (X6) sebesar 0,242 yang berarti jika *compensation* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 24,2% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
8. Jika koefisien beta pada variabel *contact* (X7) sebesar 0,289 yang berarti jika *system availability* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 28,9% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.

5.5.1 Uji T

Uji T atau uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil perhitungan nilai T akan dibandingkan dengan T tabel atau T standart. Adapun rumus untuk mencari t tabel adalah sebagai berikut [73] :

$$T \text{ tabel} = t(a/2:n-k-1)$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan 95%

$$T \text{ tabel} = t (n-k-1) = (354-7-1) = 346$$

Tabel 5. 44 : Titik Persentase T tabel

df (N-2)	Tabel Distribusi t					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
342		1.6493213	1.9669246	2.3373007	2.5902810	3.3192010
343		1.6493082	1.9669043	2.3372686	2.5902387	3.3191167
344		1.6492952	1.9668840	2.3372367	2.5901966	3.3190330
345		1.6492823	1.9668639	2.3372050	2.5901547	3.3189497
346		1.6492695	1.9668439	2.3371735	2.5901131	3.3188669
347		1.6492567	1.9668240	2.3371421	2.5900717	3.3187846

348		1.6492440	1.9668042	2.3371110	2.5900306	3.3187028
349		1.6492314	1.9667846	2.3370800	2.5899897	3.3186214
350		1.6492189	1.9667650	2.3370492	2.5899490	3.3185405
351		1.6492064	1.9667456	2.3370186	2.5899086	3.3184601
352		1.6491940	1.9667262	2.3369882	2.5898684	3.3183801
353		1.6491817	1.9667070	2.3369579	2.5898284	3.3183006
354		1.6491694	1.9666879	2.3369278	2.5897886	3.3182216
355		1.6491572	1.9666689	2.3368978	2.5897491	3.3181430

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka signifikan yaitu :

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau nilai t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima karena terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau nilai t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak karena tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y.

Tabel 5. 45 Hasil Uji t X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 terhadap Y

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.255	.412		3.049	.002
	X1	.111	.048	.105	2.288	.023
	X2	.115	.054	.112	2.133	.034
	X3	.105	.054	.105	1.948	.052
	X4	.033	.046	.037	.716	.474
	X5	.078	.051	.082	1.532	.126
	X6	.242	.074	.183	3.280	.001

X7	.289	.052	.293	5.535	.000
----	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.42 diatas, maka dapat disimpulkan hasil uji T sebagai berikut :

1. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $2.288 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,023 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan *efficiency* berpengaruh Kepuasan Pengguna (Y).
2. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *fulfillment* (X2) memiliki nilai t hitung sebesar $2.133 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,034 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan *fulfillment* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *system availability* (X3) memiliki nilai t hitung sebesar $1.948 < 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,052 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *system availability* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
4. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *privacy* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar $0,716 < 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,474 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *privacy* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (X5) memiliki nilai t hitung sebesar $1.532 < 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,126 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
6. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *compansation* (X6) memiliki nilai t hitung sebesar $3.280 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *compansation* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
7. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *contact* (X7) memiliki nilai t hitung sebesar $5.535 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *contact* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.2 Uji F

Uji f ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semu variabel *independent* dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk diksi/peramalan dalam penelitian[73].

Untuk mencari nilai f tabel dengan nilai signifikan 0,05 sebagai berikut :

Rumus F tabel = k (n-k)

Variabel X terhadap variabel Y

$$= 7 (354-7)$$

$$= 7 (347)$$

Keterangan : n = jumlah sampel

: k = jumlah variabel

Tabel 5. 46 : Titik Persentase F Tabel

Dk2 = dk Penyebu t	Dk1 = dk Pembilang						
	1	2	3	4	5	6	7
345	3.86855 4	3.02189 6	2.63079 2	2.39782 8	2.24015 2	2.12488 2	2.03615
346	3.86847 5	3.02182	2.63071 6	2.39775 3	2.24007 6	2.12480 6	2.03607 2
347	3.86831 9	3.02166 9	2.63056 7	2.39760 4	2.23992 6	2.12465 4	2.03599 6
348	3.86824 1	3.02159 5	2.63049 3	2.39753	2.23985 2	2.12457 9	2.03591 9
349	3.86816 5	3.02152	2.63042	2.39745 6	2.23977 8	2.12450 5	2.03584 4
350	3.86808 8	3.02144 7	2.63034 7	2.39738 3	2.23970 4	2.12443 1	2.03576 8

351	3.86801 2	3.02137 3	2.63027 4	2.39731	2.23963 1	2.12435 7	2.03569 3
352	3.86793 6	3.0213	2.63020 2	2.39723 8	2.23955 8	2.12428 3	2.03561 9
353	3.86786 1	3.02122 7	2.63013	2.39716 6	2.23948 6	2.12421	2.03554 4
354	3.86824 1	3.02159 5	2.63049 3	2.39753	2.23985 2	2.12457 9	2.03547 1

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka signifikan, yaitu :

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau nilai f hitung $> f$ tabel maka hipotesis diterima karena terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau nilai f hitung $< f$ tabel maka hipotesis ditolak karena tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Tabel 5. 47 Hasil Uji F X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	682.223	7	97.460	58.270	.000 ^b
	Residual	578.706	346	1.673		
	Total	1260.929	353			

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan dari tabel ANOVA di atas, diketahui bahwa nilai sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $58.270 > F$ tabel 2.035996 . Maka sesuai dengan

dasar pengambilan keputusan dalam uji F bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), *privacy* (X4), *responsiveness* (X5), *compensation* (X6) dan *contact* (X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.5.3 Uji R^2

Koefisien determinan (*R Square* dan R Kuadrat) atau bisa disimbolkan dengan (R^2) yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel *independen* (X) terhadap variabel terikat atau variabel *dependen* (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinan atau *r square* ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan bersama-sama terhadap variabel Y. Dengan ketentuan [73] :

1. Jika (%) dari *r square* faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai *Error* (e) yang dihitung dengan rumus $e = 1 - R^2$ dengan nilai *R square* berkisar antara 0-1
2. Jika *R Square* bernilai minus atau negatif (-). Maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
3. Semakin kecil nilai koefisien determinan (*R Square*), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin melemah.
4. Jika *R Square* semakin mendekati angka 1. Maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Tabel 5. 48 Koefisien Determinan (R^2) X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7 terhadap**Y**

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.541	.532	1.293

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

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel output model summary diatas, diketahui nilai koefisien determinansi atau *R Square* adalah sebesar 0, 541 nilai *R Square* ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R) yaitu $0,736 \times 0,736 = 0,541$ besarnya angka koefisien determinan (*R Square*) adalah 0,541 atau sama dengan 54,1%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *Efficiency*(X1), *Fulfillment* (X2) *System Availability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), *Contact* (X7) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y) sebesar 54,1%. Sedangkan sisanya ($100\% - 54,1\% = 45,9\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Berdasarkan pengaruh variabel lain disebut juga *Error* (e).

5.6 PENGUJIAN HIPOTESIS

Hasil pengujian hipotesis :

5.6.1 Pengujian Hipotesis H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Efficiency* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 49 Hasil Uji Hipotesis *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Efficiency</i> (X1)	2.288	0,023	1.9668439	< 0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,023 < 0,05$ dan nilai T hitung (2.288) $>$ T tabel (1.9668439) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.2 Pengujian Hipotesis H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh *Fulfillment* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Fulfillment* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 50 : Hasil Uji Hipotesis *Fulfillment* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Fulfillment</i> (X2)	2.133	0,034	1.9668439	< 0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Fulfillment* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai T hitung ($2.133 > T$ tabel (1.9668439)) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H2) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Fulfillment* (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

5.6.3 Pengujian Hipotesis H3

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh *System availability* (X3) terhadap penggunaan dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *System availability* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 51 Hasil Uji Hipotesis *System availability* (X3) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>System availability</i> (X3)	1.948	0,052	1.9668439	< 0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *System availability* (X3) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,052 > 0,05$ dan nilai T hitung (1.948) < T tabel (1.9668439) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H3) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *System availability* (X3) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.4 Pengujian Hipotesis H4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah pengaruh *Privacy* (X4) terhadap kepuasan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Privacy* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 52 Hasil Uji Hipotesis *Privacy* (X4) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
----------	----------	-----	---------	---	-----------

<i>Privacy</i> (X2)	0,716	0,474	1.9668439	< 0,05	Ditolak
---------------------	-------	-------	-----------	--------	---------

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Privacy* (X4) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,474 > 0,05$ dan nilai T hitung ($0,716$) < T tabel (1.9668439) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H4) ditolak yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Privacy* (X4) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.5 Pengujian Hipotesis H5

Hipotesis kelima yang akan diuji adalah pengaruh *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H5: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 53 Hasil Uji Hipotesis *Responsiveness* (X5) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Responsiveness</i> (X5)	1.532	0,126	1.9668439	< 0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,126 > 0,05$ dan nilai T hitung ($1,532$) $<$ T tabel ($1,9668439$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H5) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X5) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.6 Pengujian Hipotesis H6

Hipotesis keenam yang akan diuji adalah pengaruh *Compantation* (X6) terhadap kepuasan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H6: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Compantation* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 54 : Hasil Uji Hipotesis *Compantation* (X6) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Compantation</i> (X6)	3.280	0,001	1.9668439	$< 0,05$	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Compantation* (X6) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai T hitung (3.280) $>$ T tabel (1.9668439) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H6) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Compantation* (X6) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.7 Pengujian Hipotesis H7

Hipotesis ketujuh yang akan diuji adalah pengaruh *Contact* (X7) terhadap kepausan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H7: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Contact* terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 55 : Hasil Uji Hipotesis *Contact* (X7) terhadap kepausan penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Contact</i> (X7)	5.535	0,000	1.9668439	$< 0,05$	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Contact* (X7) terhadap kepausan penggunaan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung (5.535) $>$ T tabel (1.9668439) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H7) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Contact* (X7) terhadap variabel kepausan penggunaan ().

5.6.8 Pengujian Hipotesis H8

Hipotesis kedelapan yang akan diuji adalah pengaruh secara simultan variabel *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Companation* dan *Contact* terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H8: Terdapat pengaruh yang signifikan Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara setiap variabel kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) yaitu variabel *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Companation* dan *Contact* terhadap kepausan pengguna (Y).

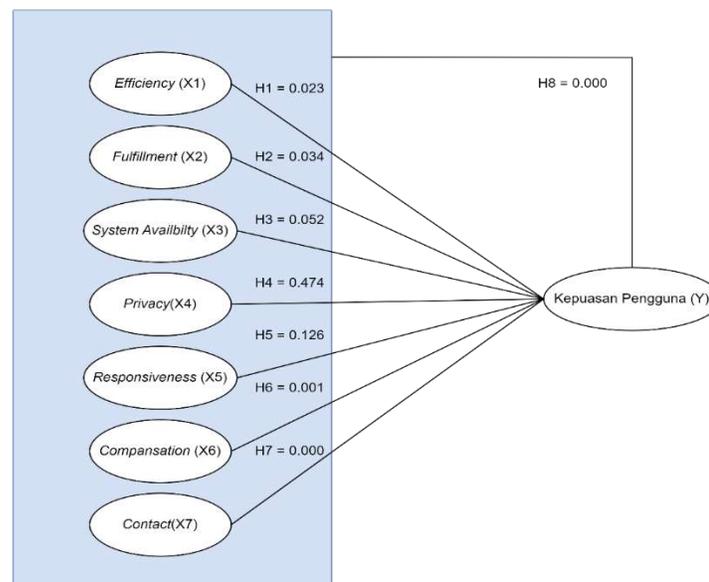
Tabel 5. 56 : Hasil Uji Hipotesis *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Companation* dan *Contact* terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	F hitung	Sig	F tabel	A	Hipotesis
<i>Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness,</i>	58.270	0,000	2.035996	$< 0,05$	Diterima

<i>Compansation dan Contact</i> (X)					
--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availibility*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compansation* dan *Contact* (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung (58.270) $>$ F tabel (2.035996) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H8) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availibility*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compansation* dan *Contact* (X) secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Hasil yang didapat pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.30 dibawah ini :



Gambar 5. 30 : Hasil Uji Hipotesis Penelitian