

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

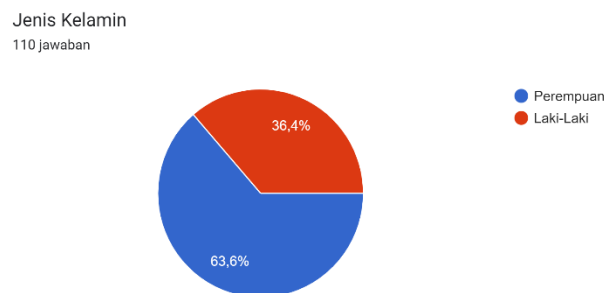
Data yang di analisis berdasarkan hasil survei kuesioner yang dilakukan dengan disebarkan secara online dari *Google Forms* yang disebarkan. Untuk kegiatan pengisian dengan 23 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada masyarakat di Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Sebanyak 110 responden yang memberikan respon kedalam kuesioner yang dinyatakan valid. Kemudian data tersebut diolah menggunakan software IBM SPSS statistic v25. SPSS (*Statistical Program For Social Science*) merupakan paket program yang berguna untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir seluruh file data dan sekaligus membuat laporan dalam bentuk tabulasi, grafik, dan plot untuk distribusi maupun statistic deskriptif. Hasil penyebaran kuesioner yang di peroleh terdiri dari berbagai karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini :

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini adalah laki-laki sebanyak 40 orang atau 36,4% dan Perempuan sebanyak 70 orang atau 63,6%.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	70	63,6%
Laki-Laki	40	36,4%
Jumlah	100	100%

Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

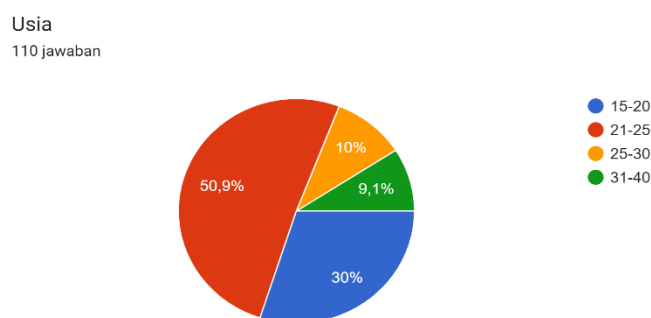
Karakteristik responden yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini berdasarkan usia terdiri dari 33 orang atau 30% responden yang berusia 15-20 tahun, 56 orang atau 50,9% responden yang ber usia 21-25 tahun, 11 orang atau 10% respnden yang berusia 25-30 tahun dan 10 orang atau 9,1% responden yang berusia >30 tahun.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
15-20 tahun	33	30%
21-25 tahun	56	50,9%

25-30 tahun	11	10%
>30 tahun	10	9,1%
Jumlah	110	100%

Gambar 5.2 Diagram Responden berdasarkan Usia



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

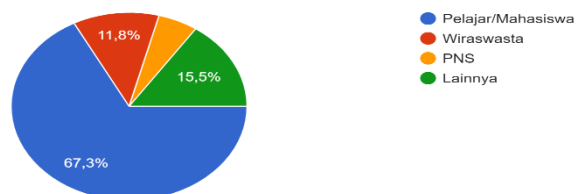
Responden yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini berdasarkan kategori pekerjaan yang terdiri dari 74 orang atau 67,3% responden seorang pelajar/mahasiswa/i, 6 orang atau 5,5% seorang pegawai negeri, 13 orang atau 11,8% seorang wiraswasta, 17 orang atau 15,5% pekerjaan lainnya.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa/i	74	67,3%
Pegawai Negeri	6	5,5%
Wiraswasta	13	11,8%
Lainnya	17	15,5%

Jumlah	110	100%
---------------	------------	-------------

Pekerjaan
110 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yang akan dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu terdiri dari *Website Design* (X1), *Realiability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Security* (X4), *Fulfillment* (X5), *Personalization* (X6), *Emphaty* (X7), dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS v25. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam rangka memahami uji validasi, dapat digunakan koefesien korelasi yang nilai signifikannya lebih dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indicator. Jika hasil dari variabel menghasilkan r hitung lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang akan didapat valid, sedangkan bisa hasil r hitung lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapatkan tidak valid.[28]

Cara menentukan r tabel adalah $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah sample, untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 5.4

Tabel 5.4 Nilai Koefesiensi Korelasi

Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka $df = 100 - 2$, maka $df = 98$. Nilai r tabel dri $df = 98$ adalah 0.1966.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.792**	.782**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.792**	1	.630**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.782**	.630**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
X1	Pearson Correlation	.943**	.885**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X1 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X1 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2

X2.1	Pearson Correlation	1	.665**	.795**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.665**	1	.583**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.795**	.589**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
X2	Pearson Correlation	.893**	.817**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X2 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X2 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.329**	.494**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X3.2	Pearson Correlation	.329**	1	.344**	.726**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X3.3	Pearson Correlation	.494**	.344**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
X3	Pearson Correlation	.791**	.726**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X3 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X3 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.817**	.907**	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X4.2	Pearson Correlation	.817**	1	.830**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X4.3	Pearson Correlation	.907**	.830**	1	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	110	110	110	110
X4	Pearson Correlation	.957**	.930**	.961**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X4 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X4 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.578**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	110	110	110
X5.2	Pearson Correlation	.578**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	110	110	110
X5	Pearson Correlation	.892**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X5 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X5 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih

besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas X6

Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.577**	.654**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X6.2	Pearson Correlation	.577**	1	.514**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X6.3	Pearson Correlation	.654**	.514**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
X6	Pearson Correlation	.866**	.827**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X6 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X6 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas X7**Correlations**

		X7.1	X7.2	X7.3	X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.568**	.649**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
X7.2	Pearson Correlation	.568**	1	.507**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
X7.3	Pearson Correlation	.649**	.507**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
X7	Pearson Correlation	.863**	.823**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X6 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X6 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Y**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.456**	.458**	.810**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
Y1.2	Pearson Correlation	.456**	1	.446**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
Y1.3	Pearson Correlation	.458**	.446**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
Y	Pearson Correlation	.810**	.785**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

Berdasarkan hasil dari output X6 adalah nilai r dari tabel statistic didapatkan sebesar 0.1874. pada uji validitas yang dilakukan pada variabel X6 yang dapat dilihat pada kolom kolerasi, diketahui bahwa nilai r dihitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indicator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X1	0.943	0.1874	Valid
		0.885	0.1874	Valid
		0.893	0.1874	Valid
2.	X2	0.893	0.1874	Valid
		0.817	0.1874	Valid

		0.872	0.1874	Valid
3.	X3	0.791	0.1874	Valid
		0.726	0.1874	Valid
		0.792	0.1874	Valid
4.	X4	0.957	0.1874	Valid
		0.930	0.1874	Valid
		0.961	0.1874	Valid
5.	X5	0.892	0.1874	Valid
		0.885	0.1874	Valid
6.	X6	0.866	0.1874	Valid
		0.827	0.1874	Valid
		0.854	0.1874	Valid
7.	X7	0.863	0.1874	Valid
		0.823	0.1874	Valid
		0.852	0.1874	Valid
8.	Y	0.810	0.1874	Valid
		0.785	0.1874	Valid
		0.796	0.1874	Valid

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji

Cronbach's Alpha yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrument penelitian reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka instrumen penelitian tidak reliabel [29]. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Setelah semua pertanyaan sudah valid, analisis selanjutnya dengan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* dilakukan terhadap seluruh pertanyaan variabel. Berikut ini hasil-hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS 25.

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.891 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X1 adalah reliabel.

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.864 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X2 adalah reliabel.

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.656	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.656 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X3 adalah reliabel.

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X4 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.945 dengan jumlah

item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X4 adalah reliabel.

Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	2

Penjelasan dari hasil reliabilitas X5 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.732 dengan jumlah item 2 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X5 adalah reliabel.

Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas X6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X6 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.804 dengan jumlah item 3, karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X6 adalah reliabel.

Tabel 5.20 Hasil Uji Reliabilitas X7

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.799	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas X7 adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.799 dengan jumlah item 3, karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X7 adalah reliabel.

Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.713	3

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.713 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel X7 adalah reliabel.

Tabel 5.22 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	X1	0.891	0.60	Reliabel
2.	X2	0.864	0.60	Reliabel
3.	X3	0.656	0.60	Reliabel
4.	X4	0.945	0.60	Reliabel
5.	X5	0.732	0.60	Reliabel
6.	X6	0.804	0.60	Reliabel
7.	X7	0.799	0.60	Realibel
8.	Y	0.713	0.60	Reliabel

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi, uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing

variabel tetapi pada nilai residualnya. Kesalahan yang sering terjadi dan dilakukan yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang, tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Cara untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan rasio skewness dan rasio kurtosis. Rasio skewness adalah nilai skewness dibagi dengan standard error kurtosis. Kurtosis yang baik nilai rasionya mendekati 0 tetapi dapat diterima jika ± 1 , dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Selengkapnya tercantum pada tabel 5.23 :

Tabel 5.23 Hasil Uji Normalitas

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	110	-2.99702	4.74341	.000000	1.18950433	.696	.230	2.225	.457
Valid N (listwise)	110								

Hasil uji normalitas dari tabel 5.23 yang sudah dilakukan, terdapat nilai statistic dan standart eror dari skewness dan kurtosis yang akan dihitung nilai rasionya dengan cara nilai skewness dibagi dengan standard error skewness dan nilai kurtosis dibagi dengan standard error kurtosis. Berikut nilai rasio :

1. Rasio Skewness adalah $0.696/0.230 = 3.026$
2. Rasio Kurtosis adalah $2.225/0.457 = 4.868$

Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara nilai hingga ± 1 dan ± 2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Rasio skewness berada di dalam ± 1 dan Rasio kurtosis ± 2 dapat dikatakan bahawa data menyebar secara normal.

5.3.2 Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu, jika ada korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolineritas adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 berarti tidak terjadi multikolineritas, Jika nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10 berarti terjadi multikolineritas,

Tabel 5.24 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Collinearity Statistics			
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.479	2.088
	X2	.485	2.062
	X3	.851	1.175
	X4	.820	1.220
	X5	.893	1.120

X6	.080	12.425
X7	.088	11.395

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 5.24 hasil uji multikolineritas, didapatkan bahwa nilai VIF memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0.479	2.088	Tidak terjadi Multikolineritas
X2	0.485	2.062	Tidak terjadi Multikolineritas
X3	0.851	1.175	Tidak terjadi Multikolineritas
X4	0.820	1.220	Tidak terjadi Multikolineritas
X5	0.893	1.120	Tidak terjadi Multikolineritas
X6	0.080	12.425	Terjadi Multikolineritas
X7	0.088	11.395	Terjadi Multikolineritas

5.3.3 Uji Heteroskeditastitas

Dalam uji heteroskeditastitas cara yang paling sering digunakan dalam menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskeditastitas atau tidak yaitu hanya dengan melihat pada Scatter Plot. Selain dengan melihat pada Scatter Plot, ada beberapa metode statistic yang dapat digunakan untuk uji heteroskeditastitas, seperti halnya uji glejser. Dalam penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadi heteroskeditastitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji

Glejser. Pada uji heteroskedastitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig (signifikan) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistic ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastitas.

Tabel 5.26 Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.299	1.136		-.263	.793
	X1	.075	.049	.201	1.537	.128
	X2	-.068	.040	-.176	-1.718	.089
	X3	.021	.057	.037	.361	.719
	X4	.008	.038	.022	.222	.825
	X5	.136	.068	.203	1.992	.052
	X6	-.028	.045	-.063	-.608	.545
	X7	-.007	.050	-.017	-.131	.896

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari tabel 5.26 hasil uji heteroskedastitas, didapatkan bahwa nilai dari signifikan 7 yang memenuhi syarat nilai signifikan variabel lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis Regresi Linear Berganda adalah untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap satu variabel dependen. Model ini

mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus berikut :

Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

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

Dimana

Y = Variabel dependen

a = *Constan*

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = Variabel independent

Tabel 5.27 Hasil Analisis Regresi linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.071		1.313	.192
	X1	-.153	-.160	-1.997	.049
	X2	.264	.282	3.538	.001
	X3	-.289	-.204	-3.399	.001
	X4	.635	.655	10.691	.000
	X5	.328	.218	3.718	.000
	X6	.305	.282	1.444	.152
	X7	-.105	-.096	-.514	.608

a. Dependent Variable: Y

Hasil tabel menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1.757 + 0.273X_1 + 0.611X_2 - 0.268X_3 + 0.135X_4 + 0.258X_5 + 0.159X_6 - 0.174X_7$$

Dari hasil analisis regresi linear diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

$$Y = 2.071 - 0.153X_1 + 0.264X_2 - 0.289X_3 + 0.635X_4 + 0.328X_5 + 0.305X_6 - 0.105X_7$$

Dari hasil analisis regresi linear diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai koefesien X_1 sebesar -0.153, memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan X_1 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar -0.153 . karena bernilai negatif maka X_1 dan Y saling bertolak belakang, sehingga apabila nilai Y naik maka nilai X_1 akan turun, begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X_1 akan naik.
2. Nilai koefesien X_2 sebesar 0.264, hal ini berarti setiap kenaikan dari X_2 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar 0.264. koefesien bernilai koefesien positif menunjukkan X_2 dan Y juga bertambah begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X_2 juga akan turun.
3. Nilai koefesien X_3 -0.289 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan X_3 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar -0.289 . karena bernilai negatif maka X_3 dan Y saling bertolak belakang, sehingga apabila nilai Y naik

maka nilai X3 akan turun, begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X3 akan naik.

4. Nilai koefisien X4 sebesar 0.635, hal ini berarti setiap kenaikan dari X4 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar 0.635. koefisien bernilai positif menunjukkan X4 dan Y juga bertambah begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X4 juga akan turun.
5. Nilai koefisien X5 sebesar 0.328, hal ini berarti setiap kenaikan dari X5 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar 0.328. koefisien bernilai positif menunjukkan X5 dan Y juga bertambah begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X5 juga akan turun.
6. Nilai koefisien X6 sebesar 0.305, hal ini berarti setiap kenaikan dari X6 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar 0.305. koefisien bernilai positif menunjukkan X6 dan Y juga bertambah begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X6 juga akan turun.
7. Nilai koefisien X7 -0.105 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan X7 maka akan berpengaruh terhadap Y sebesar -0.105 . karena bernilai negatif maka X7 dan Y saling bertolak belakang, sehingga apabila nilai Y naik maka nilai X7 akan turun, begitupun sebaliknya jika nilai Y turun maka nilai X7 akan naik.

5.4.1 Koefisien Determinasi R^2

R^2 adalah untuk menetralkan seberapa kuat dan signifikan dampak dari variabel independent terhadap variabel dependen, R square merupakan suatu nilai

yang memperlihatkan seberapa besar variabel independent (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). R squared merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Nilai R squared (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten independent.

Menurut Chin nilai R square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67. Moderat jika lebih dari 0,32 tetapi lebih rendah dari 0,67 dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33 tabel dibawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 5.28

Tabel 5.28 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.664	1.230

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

b. Dependent Variable: Y

Dari output diatas, didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0.664 yang berarti bahwa seluruh variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 66.4% dan sisanya sebesar 33.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Pengujian pengaruh variabel independent secara Bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap

besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independent, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0.05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu :

5.29 Tabel F

df untuk penyebar ut (N2)	df untuk pembilang g (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76

108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

Untuk menentukan f tabel :

$$F \text{ tabel} = t(k : n-k) = f(7 : 110-7) = (7 : 103) = 2,10$$

Keterangan :

K = jumlah variabel independen (bebas)

N = jumlah responden atau sampel penelitian

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

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

Tabel 5.30 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336.874	7	48.125	31.828	.000 ^b
	Residual	154.226	102	1.512		
	Total	491.100	109			

a. Dependent Variable: Y

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

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 31.828 > 2.10 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena signifikansi dari hasil uji F adalah 0.000 < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian

ini layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya. Model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel independent *Website Design* (X1), *Realiability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Security* (X4), *Fulfillment* (X5), *Personalization* (X6), dan *Emphaty* (X7). Secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen Kepuasan pengguna (Y)

5.4.3 Uji T

Menurut Gulla et al Uji t digunakan untuk menguji signifikasi pengaruh variabel independent X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 terhadap variabel dependen Y (kepuasan pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan, maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen.

Adapun rumus untuk mencari T tabel :

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

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

Menentukan T hitung dan T tabel, $T \text{ tabel} = (a/2 ; n-k-1) = T \text{ tabel} = 0.025 ; 110 - 7 - 1 = 102) = 1.98217$, seperti nilai yang sudah tertera pada tabel 5.31

Tabel 5.31 Presentase T Tabel df 100-110

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
100	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289.
102	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	1.65938	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	1.66882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

Pengambilan Keputusan :

Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. dan jika nilai signifikan > 0.05 atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh vaiabel X terhadap Y.

Tabel 5.32 Hasil Uji T**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.071	1.577		1.313	.192
	X1	-.153	.077	-.160	-1.997	.049
	X2	.264	.075	.282	3.539	.001
	X3	-.289	.085	-.204	-3.399	.001
	X4	.635	.059	.655	10.691	.000
	X5	.328	.088	.218	3.716	.000
	X6	.305	.211	.282	1.444	.152
	X7	-.105	.205	-.096	-.514	.608

a. Dependent Variable: Y

Dilihat dari hasil uji t diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kesimpulan H1

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Website Design* (X1) terhadap Y adalah sebesar $0.049 < 0.05$ dan nilai t hitung $-1.997 < 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Website Design* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H2 : Kesimpulan H2

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Realibility* (X2) terhadap Y adalah sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.538 > 1.98217$, maka dapat diambil

Kesimpulan bahwa *Realibility* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H3 : Kesimpulan H3

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Y adalah sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $-3.399 < 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H4 : Kesimpulan H4

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Security* (X4) terhadap Y adalah sebesar $0.000 > 0.05$ dan nilai t hitung $10.691 > 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Security* (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H5 : Kesimpulan H5

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Fulfillment* (X5) terhadap Y adalah sebesar $0.000 > 0.05$ dan nilai t hitung $3.718 > 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Fulfillment* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H6 : Kesimpulan H6

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Personalization* (X6) terhadap Y adalah sebesar $0.152 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.444 > 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Personalization* (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H7 : Kesimpulan H7

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Emphaty* (X7) terhadap Y adalah sebesar $0.608 > 0.05$ dan nilai t hitung $-0.514 < 1.98217$, maka dapat diambil Kesimpulan bahwa *Emphaty* (X7) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5 HASIL PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Selain itu pada data penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada uji f seluruh variabel independen *Website Design* (X1), *Realiability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Security* (X4), *Fulfillment* (X5), *Personalization* (X6), dan *Emphaty* (X7). berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Sedangkan dalam pengujian t ada tiga variabel yang berpengaruh yaitu variabel *Realiability* (X2), *Security* (X4), *Fulfillment* (X5). berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Pengguna). Variabel lainnya yaitu *Website Design* (X1), *Responsiveness* (X3), *Personalization* (X6) dan *Emphaty* (X7). tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna)