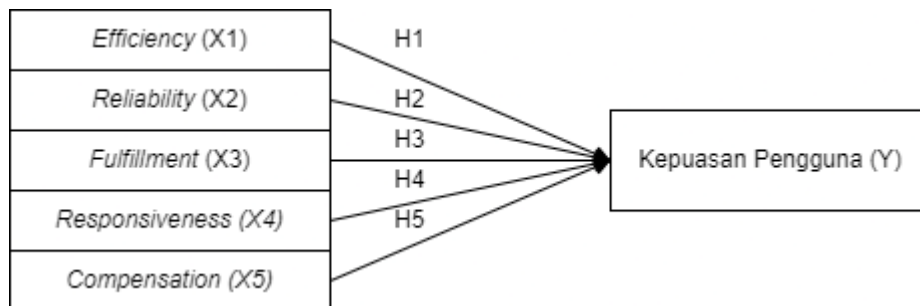


BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 MODEL KONSEPTUAL

Tahap ini dimulai dengan indentifikasi yang didapati dari kegiatan studi literatur. Selanjutnya membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan kualitas layanan aplikasi Netflix terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini model konseptual yang digunakan dari dimensi-dimensi teori *E-Service Quality*. Output yang dihasilkan dari proses ini berupa hubungan antar setiap variabel – variabel yang diteliti. Gambar dari konseptual model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1



Gambar 5. 1 Konseptual Penelitian

5.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Forms* pada 385 responden yang terdiri dari masyarakat Kota Jambi yang pernah dan sedang menggunakan aplikasi Netflix dari berbagai macam usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Lalu akan dilakukan

rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penilaian kuesioner yang telah dibangun.

5.2.1 Responden Berdasarkan Usia

Data responden yang dirinci menurut usia pengguna aplikasi Netflix dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentasi
17 – 20	121	31,43 %
21 - 24	145	37,66%
25 - 28	59	15,32%
29 - 30	60	15,58%
Total	385	100%

Tabel 5.1 menunjukkan distribusi usia responden pengguna Netflix. Kelompok usia 21-24 tahun merupakan yang terbanyak dengan 145 responden, mencakup 37.66% dari total responden. Kelompok usia 17-20 tahun mengikuti dengan 121 responden atau 31.43%. Sementara itu, kelompok usia 25-28 tahun memiliki 59 responden yang berkontribusi sebesar 15.32%, dan kelompok usia 29-30 tahun memiliki 60 responden atau 15.58% dari total 385 responden. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-24 tahun, diikuti oleh rentang usia 17-20 tahun.

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi Netflix dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki - Laki	235	61.04%
Perempuan	150	38,96%
Total	385	100%

Tabel 5.2 menunjukkan distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini. Dari total 385 responden, 235 di antaranya adalah laki-laki, yang mencakup 61.04% dari keseluruhan responden. Sementara itu, 150 responden lainnya adalah perempuan, yang berkontribusi sebesar 38.96% dari total responden. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan penggunaan aplikasi Netflix dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	136	35,52%
Wirausaha	136	35,32%
Karyawan Swasta	62	16,10%
Pegawai Negeri Sipil	6	1.56%
Lainnya	45	11,69%
Total	385	100%

Tabel 5.3 menunjukkan distribusi pekerjaan responden dalam penelitian ini. Dari total 385 responden, kelompok terbesar adalah Pelajar / Mahasiswa dan Wirausaha, masing-masing dengan 136 responden, mencakup 35.32% dari keseluruhan responden. Karyawan Swasta mencakup 62 responden atau 16.10%, sementara Pegawai Negeri Sipil hanya mencakup 6 responden atau 1.56%. Kelompok pekerjaan lainnya mencakup 45 responden atau 11.69% dari total

responden. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah Pelajar / Mahasiswa dan Wirausaha.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini akan memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian memenuhi standar dan telah menyelesaikan uji reliabilitas dan validitas.

5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur [39]. Pengukuran uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Convergent Validity digunakan untuk memverifikasi bahwa indikator dalam suatu penelitian memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dalam variabel laten yang sama. Jika nilai Faktor Muatan (*Loading Factor*) lebih dari 0.7, pengukuran tersebut dapat dianggap memiliki validitas konvergen.

Tabel 5. 4 *Loading Factor*

	EF	RE	FU	R	CO	KP
EF1	0,730					
EF2	0,667					
EF3	0,517					
EF4	0,634					
EF5	0,150					
RE1		0,810				
RE2		0,091				
RE3		0,774				
RE4		0,178				

RE5		0,309				
FU1			0,660			
FU2			0,732			
FU3			0,739			
FU4			0,491			
FU5			0,360			
R1				0,726		
R2				0,705		
R3				0,407		
R4				0,570		
R5				0,628		
CO1					0,620	
CO2					0,649	
CO3					0,453	
CO4					0,710	
CO5					0,663	
KP1						0,706
KP2						0,715
KP3						0,668
KP4						0,531
KP5						0,667

Berdasarkan tabel 5.4 diatas maka untuk variabel *Efficiency* (EF), hanya indikator EF1 yang memiliki nilai loading factor sebesar 0.730, memenuhi kriteria validitas konvergen. Indikator lainnya (EF2, EF3, EF4, EF5) memiliki nilai di bawah 0.7, menunjukkan kurangnya validitas konvergen pada indikator-indikator tersebut. Pada variabel *Reliability* (RE), indikator RE1 dan RE3 menunjukkan validitas konvergen dengan nilai *Loading Factor* masing-masing 0.810 dan 0.774. Namun, indikator RE2, RE4, dan RE5 memiliki nilai *Loading Factor* yang jauh di bawah 0.7, sehingga tidak memenuhi kriteria validitas konvergen. Variabel *Fulfillment* (FU) menunjukkan hasil yang bervariasi. Indikator FU2 dan FU3 memiliki nilai *Loading Factor* yang tinggi, masing-masing sebesar 0.732 dan 0.739, memenuhi kriteria validitas konvergen. Namun, indikator FU1, FU4, dan

FU5 memiliki nilai yang lebih rendah dari 0.7, menunjukkan validitas konvergen yang tidak memadai. Untuk variabel *Responsiveness* (R), indikator R1 dan R2 memiliki nilai *Loading Factor* yang cukup tinggi, masing-masing 0.726 dan 0.705, menunjukkan validitas konvergen yang baik. Namun, indikator R3, R4, dan R5 tidak memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai di bawah 0.7. Pada variabel *Compensation* (CO), indikator CO4 menunjukkan nilai *Loading Factor* sebesar 0.710, memenuhi kriteria validitas konvergen. Indikator lainnya (CO1, CO2, CO3, CO5) memiliki nilai di bawah 0.7, menunjukkan validitas konvergen yang kurang memadai. Terakhir, untuk variabel Kepuasan Pelanggan (KP), indikator KP1, KP2, KP3, dan KP5 memiliki nilai *Loading Factor* yang tinggi, masing-masing 0.706, 0.715, 0.668, dan 0.667, dengan sebagian besar mendekati atau melebihi ambang batas 0.7, menunjukkan validitas konvergen yang cukup baik. Namun, indikator KP4 memiliki nilai 0.531, menunjukkan validitas konvergen yang kurang memadai.

Secara keseluruhan, tabel 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pada variabel yang diuji belum memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai *Loading Factor* di atas 0.7. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pemilihan atau pengukuran indikator untuk meningkatkan validitas konvergen dari model penelitian.

2. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Discriminant Validity atau Validitas diskriminan digunakan untuk menentukan sejauh mana indikator penelitian dari satu variabel laten berbeda dari variabel laten lainnya. Sebuah variabel dapat dianggap memiliki validitas diskriminan jika memenuhi beberapa kriteria, termasuk nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih dari 0.5, nilai *Fronell-Lacker Criterion* antara variabel lebih besar daripada variabel lainnya, dan nilai *Cross Loading* harus lebih besar dari 0.7. Berdasarkan tabel 5.5

Tabel 5. 5 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Efficiency</i>	0,650
<i>Reliability</i>	0,630
<i>Fulfillment</i>	0,730
<i>Responsiveness</i>	0,770
<i>Compensation</i>	0,750
<i>Kepuasan Pengguna</i>	0,770

Tabel 5.5 menunjukkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk berbagai variabel dalam penelitian, yang mencerminkan validitas diskriminan. Validitas diskriminan diuji dengan memastikan bahwa nilai AVE dari masing-masing variabel laten lebih dari 0.5, yang menunjukkan bahwa variabel laten menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Berdasarkan pada tabel tersebut, variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Kepuasan Pengguna* memiliki nilai AVE di atas 0.5, masing-masing berkisar antara 0.630 hingga 0.770. Ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan secara

efektif mengukur variabel laten yang bersangkutan, memastikan perbedaan yang jelas antara variabel laten tersebut.

Tabel 5. 6 *Fronell Lacker Criterion*

	CO	EF	FU	KP	RE	R
CO	0,625					
EF	0,599	0,578				
FU	0,652	0,596	0,615			
KP	0,744	0,630	0,718	0,661		
RE	0,530	0,616	0,602	0,556	0,527	
R	0,735	0,595	0,706	0,762	0,602	0,618

Tabel 5.6 menyajikan nilai-nilai dari *Fronell-Larcker Criterion* untuk berbagai variabel dalam penelitian. *Fronell-Larcker Criterion* adalah metode untuk mengukur validitas diskriminan, yaitu sejauh mana variabel laten berbeda dari variabel laten lainnya. Menurut kriteria ini, validitas diskriminan dianggap baik jika nilai AVE dari suatu variabel laten lebih tinggi daripada nilai korelasi antar variabel laten lainnya. Dalam tabel, nilai-nilai diagonal menunjukkan AVE untuk masing-masing variabel, sedangkan nilai-nilai non-diagonal menunjukkan korelasi antara variabel laten. Misalnya, nilai AVE untuk variabel *Compensation* (CO) adalah 0,625, sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain seperti *Fulfillment* (FU) adalah 0,652. Dengan membandingkan nilai-nilai ini, kita dapat melihat bahwa nilai AVE untuk setiap variabel laten secara umum lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel laten, menunjukkan validitas diskriminan yang memadai.

Tabel 5. 7 Cross Loading

	EF	RE	FU	R	CO	KP
EF1	0,730	0,471	0,410	0,417	0,386	0,425
EF2	0,667	0,417	0,295	0,306	0,367	0,381
EF3	0,517	0,294	0,255	0,278	0,296	0,273
EF4	0,634	0,374	0,508	0,479	0,452	0,493
EF5	0,150	0,157	0,090	0,083	0,128	0,055
RE1	0,458	0,810	0,556	0,528	0,412	0,482
RE2	0,254	0,091	0,078	0,063	0,107	0,017
RE3	0,486	0,774	0,375	0,421	0,412	0,417
RE4	0,268	0,178	0,108	0,122	0,153	0,069
RE5	0,205	0,309	0,227	0,171	0,185	0,106
FU1	0,434	0,428	0,660	0,453	0,400	0,461
FU2	0,433	0,446	0,732	0,508	0,464	0,552
FU3	0,435	0,406	0,739	0,536	0,464	0,555
FU4	0,287	0,301	0,491	0,367	0,391	0,322
FU5	0,149	0,231	0,360	0,237	0,278	0,194
R1	0,531	0,580	0,531	0,506	0,536	0,530
R2	0,448	0,538	0,448	0,420	0,498	0,486
R3	0,222	0,257	0,222	0,322	0,308	0,387
R4	0,302	0,427	0,302	0,318	0,436	0,360
R5	0,264	0,480	0,264	0,282	0,461	0,419
CO1	0,410	0,388	0,387	0,444	0,620	0,451
CO2	0,416	0,364	0,398	0,426	0,649	0,478
CO3	0,256	0,313	0,374	0,375	0,453	0,330
CO4	0,415	0,315	0,459	0,534	0,710	0,525
CO5	0,358	0,295	0,425	0,505	0,663	0,514
KP1	0,483	0,435	0,624	0,589	0,525	0,706
KP2	0,465	0,395	0,503	0,546	0,553	0,715
KP3	0,384	0,389	0,449	0,499	0,476	0,668
KP4	0,374	0,294	0,362	0,366	0,398	0,531
KP5	0,360	0,304	0,391	0,486	0,490	0,667

Tabel 5.7 menunjukkan hasil analisis *Cross Loading* dari berbagai indikator yang dikelompokkan ke dalam enam kategori: EF (*Efektivitas*), RE (*Reliabilitas*), FU (*Pemenuhan*), R (*Responsivitas*), CO (*Kompensasi*), dan KP (*Kepuasan Pengguna*). *Cross Loading* ini mengukur sejauh mana masing-masing indikator berhubungan dengan setiap kategori. Pada kategori EF, indikator EF1 menunjukkan nilai tertinggi pada efektivitas

(0,730) dibandingkan dengan kategori lainnya, menandakan bahwa indikator ini paling relevan dengan efektivitas. Sebaliknya, EF5 memiliki nilai rendah di hampir semua kategori, menunjukkan ketidakrelevanan atau performa yang buruk dari indikator ini.

Untuk kategori RE, indikator RE1 memiliki nilai tertinggi pada reliabilitas (0,810), menunjukkan bahwa indikator ini sangat berkaitan dengan reliabilitas, sementara RE5 memiliki nilai yang lebih rendah di kategori lain, menunjukkan ketidaksesuaian yang signifikan dengan kategori-kategori tersebut.

Dalam kategori FU, indikator FU2 dan FU3 menunjukkan nilai tinggi pada pemenuhan (0,732 dan 0,739), menandakan bahwa indikator ini paling relevan dengan pemenuhan kebutuhan. Indikator FU4 dan FU5 memiliki nilai yang lebih rendah, menunjukkan kurangnya relevansi dengan pemenuhan.

Untuk kategori R, indikator R1 memiliki nilai tinggi pada responsivitas (0,580), menunjukkan relevansi yang kuat dengan responsivitas. Nilai pada indikator R3 juga rendah di semua kategori, menandakan performa yang tidak memadai.

Pada kategori CO, indikator CO4 dan CO5 menunjukkan nilai tinggi pada kompensasi (0,710 dan 0,663), menunjukkan bahwa indikator ini relevan dengan kompensasi. Indikator CO3 dan CO1 memiliki nilai yang lebih rendah dalam kompensasi, menunjukkan relevansi yang lebih rendah.

Terakhir, pada kategori KP, indikator KP1 dan KP2 memiliki nilai tinggi pada kepuasan pengguna (0,706 dan 0,715), menunjukkan bahwa indikator ini paling relevan dengan kepuasan pengguna. Nilai pada KP3, KP4, dan KP5 lebih rendah pada kepuasan pengguna, menunjukkan variabilitas dalam relevansi indikator ini dengan kategori kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, tabel ini memberikan gambaran tentang relevansi relatif dari masing-masing indikator terhadap kategori yang diukur, memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang seberapa baik indikator-indikator tersebut mewakili kategori yang dimaksud.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Dilakukannya uji reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui apakah hasilnya *relative* konsisten. Pengujian ini menggunakan *Crombach's Alpha*, data bisa dikatakan reliabel jika nilai koefisien *Crombach's Alpha* > 0.60 dan memenuhi realibilitas konstruk jika memiliki nilai *Composite Reliability* > 0.70 . seperti yang ada pada tabel 5.8

Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
EF(X1)	0,503	0,686	Reliable
RE(X2)	0,476	0,564	Reliable
FU(X3)	0,587	0,741	Reliable
R(X4)	0,589	0,749	Reliable
CO(X5)	0,604	0,759	Reliable
KP(Y)	0,675	0,793	Reliable

Keterangan :

EF : *Efficiency*

RE : *Reliability*

FU : *Fulfillment*

R : *Responsiveness*

CO : *Compensation*

Tabel 5.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk berbagai variabel dalam penelitian. Semua variabel dianggap reliabel. Variabel *Efficiency* (EF) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,503 dan *Composite Reliability* 0,686, menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai. Variabel Reliabilitas (RE) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,476 dan *Composite Reliability* 0,564, yang juga menunjukkan reliabilitas meskipun sedikit lebih rendah. Variabel Pemenuhan (FU) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,587 dan *Composite Reliability* 0,741, menandakan konsistensi yang baik. Variabel Responsivitas (R) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,589 dan *Composite Reliability* 0,749, menunjukkan konsistensi yang kuat. Variabel Kompensasi (CO) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,604 dan *Composite Reliability* 0,759, menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Terakhir, variabel Kepuasan Pengguna (KP) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,675 dan *Composite Reliability* 0,793, menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

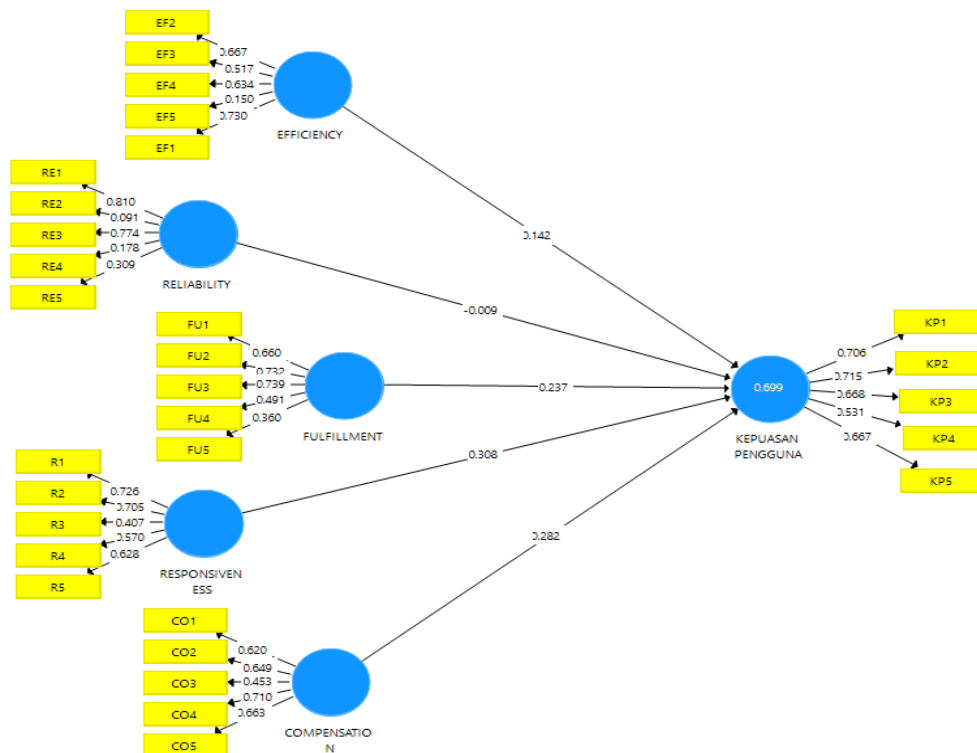
Dalam model struktural (*Inner Model*) analisis pengaruh antar variable laten dilakukan setelah terlebih dahulu menilai validitas dan realibilitas pembentukan

model pengukuran. Analisis ini dilakukan setelah model pengukuran terbentuk. Meneliti sejauh mana R^2 signifikan dapat berfungsi sebagai metode untuk menilai model struktural (*R-Square*). Pengaruh variable laten eksogen tertentu terhadap variable endogen sebanding dengan nilai R^2 yang meningkat seiring dengan peningkatan nilainya. *SEM* dilakukan untuk menguji hubungan antar variable yang ada pada sebuah model.

5.4.1 Nilai *R-Square*

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar variable *independent* dapat menjelaskan variable *dependen*. Klasifikasi nilai R^2 dibagi menjadi 3 yaitu :

1. Jika nilai $R^2 = 0,67$ (kuat)
2. Jika nilai $R^2 = 0,33$ (moderat/sedang)
3. Jika nilai $R^2 = 0,19$ (lemah)



Gambar 5. 2 Output R-Square Adjusted

Tabel 5. 9 Nilai dan R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.699	0.698

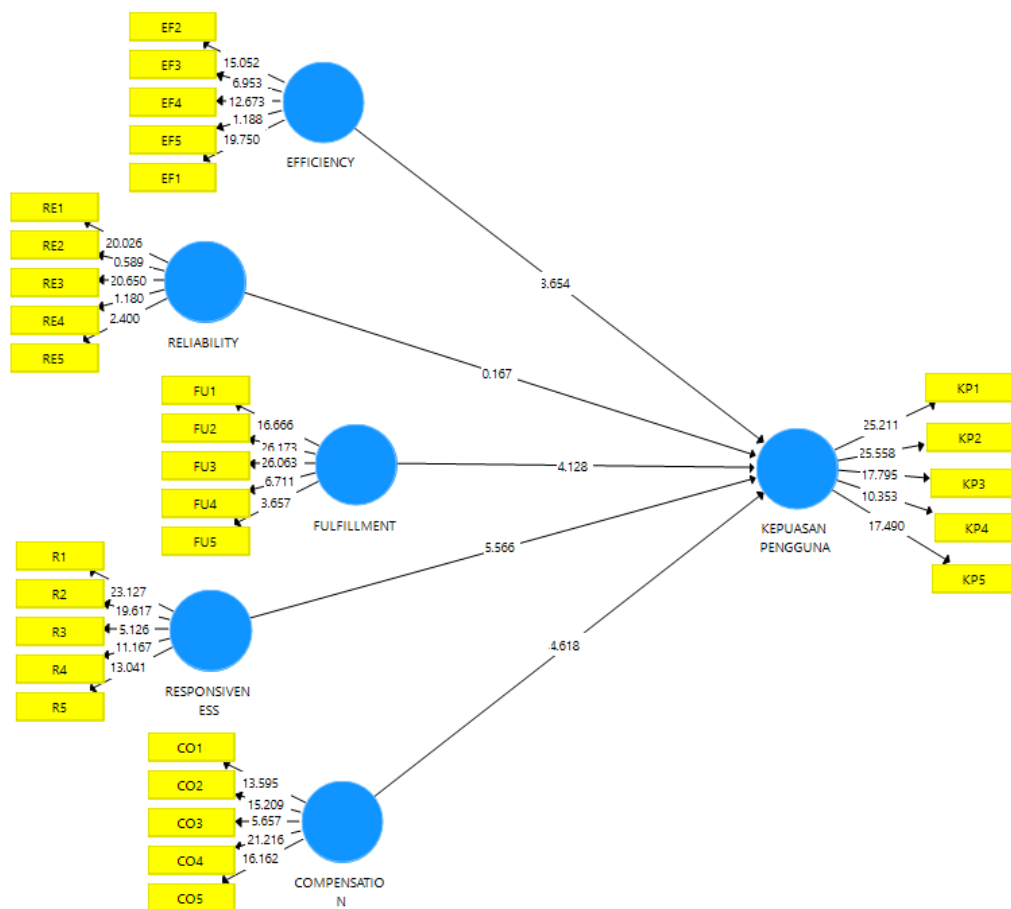
Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* dari variable *independent* *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, Compensation*, terhadap variabel dependen kepuasan pengguna 0.699 nilai dikategorikan kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *independent* memberikan pengaruh dan Tingkat kuat terhadap variabel *dependen*.

5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan ralibilitas, hipotesis diuji. Nilai *Path Coefficient (Inner Model)* menunjukkan

Tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis, *Bootstrap* digunakan untuk melakukan uji signifikan.

Dalam melakukan uji yang menggunakan aplikasi *SmartPLS* Langkah terakhir yang harus dilakukan yaitu uji hipotesis dan dengan dilakukan melihat hasil dari nilai *Bootstrapping*. Hasil uji data menggunakan *Bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.3



Gambar 5.3 Output Bootstrapping

Pada penelitian ini dihasilkan 5 hipotesis. Nilai *Path Coefficient* dan nilai *T-static* perlu ditentukan sebelum melakukan pengujian hipotesis. Ini adalah dua persyaratan. Jika nilai *Path Coefficient* positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Ini adalah kriteria untuk

menentukan apakah nilai tersebut harus digunakan atau tidak. Sebaliknya, jika nilai *Path Coefficient* negatif, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya bersifat berlawanan arah. Dalam hal ini, nilai kriteria *T-static* yaitu $>1,96$, dan suatu hipotesis dianggap signifikan secara statistik jika nilai probabilitasnya < 0.05 .

Tabel 5. 10 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sampel</i>	T-statistic	<i>P Values</i>	Hasil
H1	EF->KP	0,142	3,648	0,000	Diterima
H2	RE->KP	-0,009	0,172	0,863	Ditolak
H3	FU->KP	0,237	4,158	0,000	Diterima
H4	CO->KP	0,282	4,297	0,000	Diterima
H5	R->KP	0,308	5,461	0,000	Diterima

Tabel 5.10 menunjukkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh berbagai faktor layanan Netflix terhadap kepuasan pengguna.

1. Pengujian **H1** : Efficiency memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui nilai *Original Sample* sebesar 0,142 (Positif), *T-statistic* sebesar 3,648 ($>1,96$), dan *P Values* sebesar 0,000 ($<0,05$), menunjukkan bahwa Efisiensi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H1 **diterima**.

2. Pengujian **H2** : Reability tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui nilai *Original Sample* sebesar -0,009 (Negatif), *T-statistic* sebesar 0,172 ($>1,96$), dan *P Values* sebesar 0,863 ($<0,05$), menunjukkan bahwa Reability tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, pernyataan ini

mendukung dari pernyataan penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan Pangestu,dkk bahwa pengaruh stress kerja terhadap Cyberloafing dengan nilai original sampel negative, *T-Statistic*, *P Values*, maka dapat dinyatakan bahwa H2 **ditolak**.

3. Pengujian **H3** : Fulfillment memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui nilai *Original Sample* sebesar 0,237 (Positif), *T-statistic* sebesar 4,158 ($>1,96$), dan *P Values* sebesar 0,000($<0,05$), menunjukkan bahwa Fulfillment berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H3 **diterima**.
4. Pengujian **H4** : Responsiveness memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui nilai *Original Sample* sebesar 0,282 (Positif), *T-statistic* sebesar 4,297 ($>1,96$), dan *P Values* sebesar 0,000($<0,05$), menunjukkan bahwa Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H4 **diterima**.
5. Pengujian **H5** : Compensation memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui nilai *Original Sample* sebesar 0,308 (Positif), *T-statistic* sebesar 5,461 ($>1,96$), dan *P Values* sebesar 0,000($<0,05$), menunjukkan bahwa Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H5 **diterima**.