

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan di bahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah di kumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 27.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Data yang di analisis berdasarkan hasil penyebaran kuesioner *online* yang telah disebar, kemudian data tersebut di olah dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Staistic* versi 27. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* dari google form yang disebar dari tanggal 20 Mei 2024 hingga tanggal 3 Juli 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 19 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini, yang mewakili masing-masing dimensi.

Kuesioner tersebut ditunjukan pada pengguna aplikasi MyIndiHome. Kuesioner tersebut disebar kepada Mahasiswa, PNS, Wirausaha, Ibu Rumah Tangga, dan lainnya yang berada di Kota Jambi. Ada Sebanyak 390 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

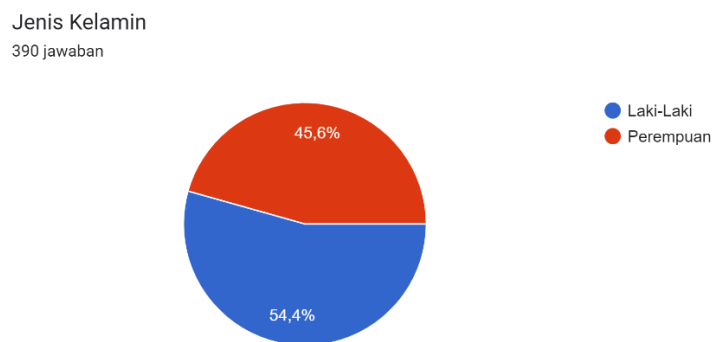
5.1.1 Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi MyIndiHome dapat dilihat pada table 5.1 berikut :

Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	212	54,4%
Perempuan	178	45,6%
Total	390	100%

Pada tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Kelamin menjelaskan bahwa data yang terkumpul didominasi oleh responden Laki-laki dibanding responden Perempuan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.



Gambar 5. 1 Diagram Presentase berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

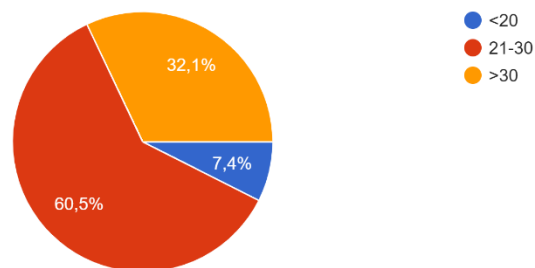
Data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi MyIndiHome dapat dilihat pada table 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah Responden	Presentase
< 20	29	7,4%
21 - 30	236	60,5%
>30	125	32,1%
Total	390	100%

Pada tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia menjelaskan bahwa para responden yang telah mengisi kuesioner didominasi oleh responden berumur 21-30 dibanding responden yang lainnya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.

Umur
390 jawaban



Gambar 5. 2 Diagram Presentase berdasarkan Umur

5.1.3 Pekerjaan

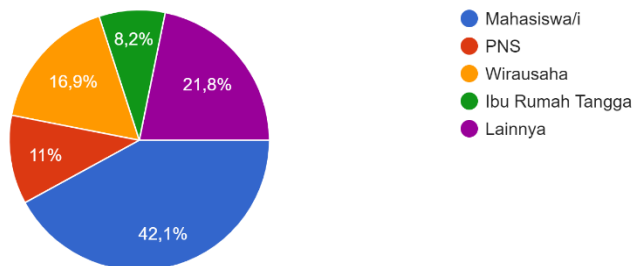
Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna aplikasi MyIndiHome dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Mahasiswa/i	164	42,1%
PNS	43	11%
Wirausaha	66	16,9%
Ibu rumah tangga	32	8,2%
Lainnya	85	21,8%
Total	390	100%

Pada tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan menjelaskan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa/i berjumlah 164 orang dengan persentase 42,1% menjadi dominan dalam pengisian kuesioner. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.

Pekerjaan
390 jawaban



Gambar 5. 3 Diagram Presentase berdasarkan Pekerjaan

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti[59]. Menurut *Cooper* dan *Schinler*[60], validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang

hendak diteliti oleh peneliti. Alat ukur dapat dikatakan valid jika sangat sesuai dan menjawab dengan cermat atas variabel yang akan diukur.

Menurut Ristya[61], Jika hasil perhitungan dari masing-masing variable menghasilkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka artinya item pernyataan dikatakan **valid**. Jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat diartikan item pernyataan **tidak valid**.

Sedangkan rumus r_{tabel} diambil dengan menggunakan rumus $df = n - 2$ dan probabilitas 0,05. Yaitu dimana df merupakan total keseluruhan koresponden. Artinya $df = 390 - 2 = 388$ dan probabilitasnya adalah 0,05 maka r_{tabel} nya ialah 0,099.

Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5. 4 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
388		0,0834129	0,0993199	0,1177670	0,1302940	0,1659977
389		0,0833059	0,0991926	0,1176164	0,1301276	0,1657869
390		0,0831993	0,0990659	0,1174664	0,1299619	0,1655769
391		0,0830930	0,0989396	0,1173169	0,1297968	0,1653677

Pada penelitian ini, sampel yang digunakan oleh penulis sebanyak 390 koresponden. Maka pada penelitian $df = 390 - 2 = 388$ dan nilai sig nya adalah 0,05 dan r_{tabel} nya adalah 0,0993199. Adapun perhitungan yang telah dilakukan pada SPSS sebagai berikut :

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,365**	,272**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390
X1.2	Pearson Correlation	,365**	1	,265**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390
X1.3	Pearson Correlation	,272**	,265**	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390
X1	Pearson Correlation	,751**	,744**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *Efficiency*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai *r* tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini :

Tabel 5. 6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel <i>Efficiency</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.751	0.099	Valid
X1.2	0.744	0.099	Valid
X1.3	0.697	0.099	Valid

Pada tabel 5.6 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0.099 (**r Tabel**) maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validasi Fulfillment (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,661**	,645**	,860**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390
X2.2	Pearson Correlation	,661**	1	,734**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390
X2.3	Pearson Correlation	,645**	,734**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390
X2	Pearson Correlation	,860**	,901**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *Fulfillment*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini :

Tabel 5. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas Fulfillment (X2)

Variabel <i>Fulfillment</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.860	0.099	Valid
X2.2	0.901	0.099	Valid
X2.3	0.899	0.099	Valid

Pada tabel 5.8 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0.099 (**r Tabel**)

maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validasi Reability (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,583**	,429**	,823**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390
X3.2	Pearson Correlation	,583**	1	,447**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390
X3.3	Pearson Correlation	,429**	,447**	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390
X3	Pearson Correlation	,823**	,830**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *Reability*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

Tabel 5. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas Reability (X3)

Variabel <i>Reability</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0.823	0.099	Valid
X3.2	0.830	0.099	Valid
X3.3	0.780	0.099	Valid

Pada tabel 5.10 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0.099 (**r Tabel**) maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validasi Responsiveness (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,478**	,513**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390
X4.2	Pearson Correlation	,478**	1	,470**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390
X4.3	Pearson Correlation	,513**	,470**	1	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390
X4	Pearson Correlation	,825**	,785**	,823**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *Responsiveness*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 dibawah ini :

Tabel 5. 12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Responsiveness</i>			

X4.1	0.825	0.099	Valid
X4.2	0.785	0.099	Valid
X4.3	0.823	0.099	Valid

Pada tabel 5.12 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0.099 (**r Tabel**) maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Validasi Contact (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,517**	,390**	,776**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390
X5.2	Pearson Correlation	,517**	1	,486**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390
X5.3	Pearson Correlation	,390**	,486**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390
X5	Pearson Correlation	,776**	,833**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *Contact*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 dibawah ini :

Tabel 5. 14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Contact (X5)

Variabel Contact	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0.776	0.099	Valid
X5.2	0.833	0.099	Valid
X5.3	0.795	0.099	Valid

Pada tabel 5.14 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0.099 (**r Tabel**) maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

Tabel 5. 15 Hasil Uji Validasi User Satisfaction (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,520**	,393**	,346**	,730**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	390	390	390	390	390
Y.2	Pearson Correlation	,520**	1	,513**	,458**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	390	390	390	390	390
Y.3	Pearson Correlation	,393**	,513**	1	,514**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	390	390	390	390	390
Y.4	Pearson Correlation	,346**	,458**	,514**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	390	390	390	390	390
Y	Pearson Correlation	,730**	,805**	,791**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	390	390	390	390	390

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

Berdasarkan hasil *output* dari uji validitas pada variabel *User Satisfaction*, hasil yang diperoleh nilai *person correlations* untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai *r* tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16 dibawah ini :

Tabel 5. 16 Rangkuman Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y)

Variabel <i>User Satisfaction</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,730	0,099	Valid
Y.2	0,805	0,099	Valid
Y.3	0,791	0,099	Valid
Y.4	0,755	0,099	Valid

Pada tabel 5.16 Hasil Uji Validitas diatas dapat dilihat bahwasanya semua indikator variabel yang di hitung memiliki nilai lebih besar dari 0,099 (**r Tabel**) maka dapat disimpulkan semua indikator variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai yang valid.

5.2.2 Uji Realibilitas

Menurut Ghazali[62], reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghazali[63], menunjukan bahwa *Alpha Cronbach* dapat diterima jika $> 0,60$. Jadi nilai *Alpha* $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel dan sebaliknya apabila

nilai *Alpha* < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel. Adapun hasil uji Reabilitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,608	3

Pada uji reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0,608 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas (X2)

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

Pada uji reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0,864 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel.

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,738	3

Pada uji reliabilitas Variabel X3 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0,738 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel

Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,739	3

Pada uji reliabilitas Variabel X4 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0.739 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel.

Tabel 5. 21 Uji Reliabilitas (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,720	3

Pada uji reliabilitas Variabel X5 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0,720 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel.

Tabel 5. 22 Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,771	4

Pada uji reliabilitas Variabel Y didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 0,771 > 0,60. Maka hasil tes tersebut Reliabel.

Tabel 5. 23 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Effeciency</i>	0,608	0,60	Reliabel
2	<i>Fulfillment</i>	0,864	0,60	Reliabel
3	<i>Reability</i>	0,738	0,60	Reliabel

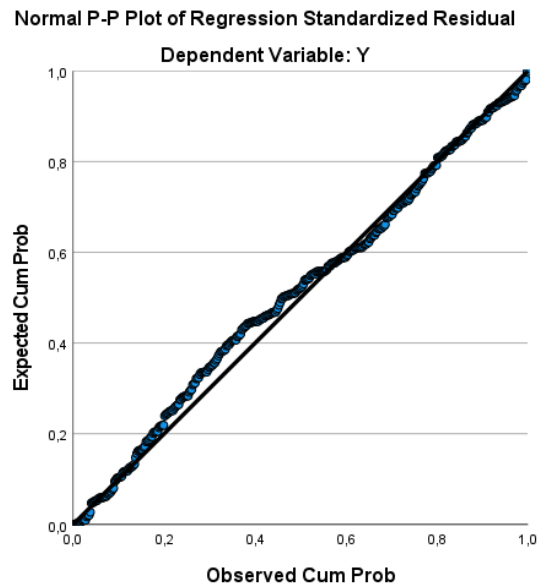
4	<i>Responsivness</i>	0,739	0,60	Reliabel
5	<i>Contact</i>	0,720	0,60	Reliabel
6	<i>User Satisfaction</i>	0,771	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.23 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* dihitung lebih besar dari pada 0,60.

5.3 Uji ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah variabel residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Pengujian data dapat menggunakan uji normalitas pada program SPSS, sehingga dapat diselesaikan dengan membuat asumsi atau kesimpulan sementara yaitu jika probabilitas $> 0,05$ maka regresi berdistribusi normal. Apabila signifikansi lebih besar dari 0,05, uji normalitas ini menggunakan metode grafik dimana dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *p-p plot regression standarlized residual*[64]. Berikut output dari hasil uji normalitas yang dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5. 4 Uji Normalitas P-Plot

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

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai *Tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10.0 menunjukkan tidak dijumpainya gejala multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,813	,756		2,398	,017		
	X1	,243	,067	,163	3,620	,000	,584	1,714
	X2	,184	,035	,202	5,296	,000	,821	1,219
	X3	,304	,063	,243	4,863	,000	,478	2,090
	X4	,218	,060	,172	3,663	,000	,538	1,860
	X5	,249	,061	,195	4,108	,000	,526	1,900

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel 5.24 Diatas dapat dilihat bahwa menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai *tolerance* > 0.1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5. 25 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Varian Inflation Factor)	Keterangan
X1	0.584>0.1	1,714< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X2	0.821>0.1	1.219< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X3	0.478>0.1	2,090< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X4	0.538>0.1	1,860< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X5	0.562>0.1	1,900< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas

Dari hasil uji diatas, dapat dilihat seluruh nilai Tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas, salah satu uji heterokedastisitas adalah Uji Glejser dimana uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independent dengan nilai *absolute* residual lebih dari 0.05 maka tidak terjadinya masalah heterokedastisitas[62], hasil dari uji Heteroskedastisitas dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5. 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,695	,483		5,574	,000		
	X1	-,078	,043	-,120	-1,824	,069	,584	1,714
	X2	-,013	,022	-,034	-,605	,546	,821	1,219
	X3	-,004	,040	-,007	-,091	,927	,478	2,090
	X4	-,021	,038	-,038	-,552	,582	,538	1,860
	X5	-,006	,039	-,011	-,164	,870	,526	1,900

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel 5.26 Variabel independen memiliki nilai > 0.05 sehingga tidak terjadinya heterokedastisitas, dapat disimpulkan tidak ada terjadinya heterokedastisitas.

Tabel 5. 27 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variable	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,069>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,546>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,927>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X4	0,582>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,870>0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Pada tabel 5.27 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reability* (X3), *Responsiveness* (X4), dan *Contact* (X5) tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Ini adalah salah satu teknik yang paling cocok untuk lebih dari satu faktor atau variabel.

5.4.1 Koefisien Regresi

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih varaibel independen (*Efficiency*, *Fulfillment*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Contact*) terhadap satu variabel dependen (*User Satisfaction*)[65]. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (5.1)$$

Ketentuannya :

Y = Variabel terkait (*Dependent*)

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel *independent* (***Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact***).

Berikut ini hasil analisis regresi linear bergana dapat dilihat pada tabel 5.28

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda di bawah ini :

Tabel 5. 28 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,813	,756		2,398	,017		
	X1	,243	,067	,163	3,620	,000	,584	1,714
	X2	,184	,035	,202	5,296	,000	,821	1,219
	X3	,304	,063	,243	4,863	,000	,478	2,090
	X4	,218	,060	,172	3,663	,000	,538	1,860
	X5	,249	,061	,195	4,108	,000	,526	1,900

a. Dependent Variable: Y

Keterangan :

1. Nilai Konstanta = **1,813** nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka kepuasan pengguna akan naik atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel ***Effeciency*** = **0.243** yang berarti jika *effeciency* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.243 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

3. Nilai koefisien beta pada variabel ***Fulfillment*** = **0.184** yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.184 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel ***Reability*** = **0.304** yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.304 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel ***Responsiveness*** = **0.218** yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.218 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel ***Contact*** = **0.249** yang berarti jika *contact* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.249 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.2 Koefisien Determinasi (R²)

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau *R Squared* (R²)[66]. Hasil dari Koefisien Determinasi dapat dilihat pada Tabel 5.29 Hasil Koefisien Determinasi R².

Tabel 5. 29 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,543	,537	1,464

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

b. Dependent Variable: Y

Dari *output* tabel diatas, *Model Summary* diketahui nilai *R square* sebesar 0.543, jadi hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel indepeden secara simultan terhadap dependen adalah sebesar 55%, Sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Uji T

Menurut Sunyoto[67], uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian atau berdasarkan penghitungan secara per variabel Parsial.

Tabel 5. 30 Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Uji T

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,813	,756		2,398	,017		
X1	,243	,067	,163	3,620	,000	,584	1,714
X2	,184	,035	,202	5,296	,000	,821	1,219
X3	,304	,063	,243	4,863	,000	,478	2,090
X4	,218	,060	,172	3,663	,000	,538	1,860
X5	,249	,061	,195	4,108	,000	,526	1,900

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5. 31 Tabel T

df (N-2)		Tabel Distribusi t				
		Tingkat Signifikansi				
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
		0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
384		1,6488314	1,9661610	2,3360979	2,5886929	3,3160427
385		1,6488211	1,9661448	2,3360725	2,5886594	3,3159760
386		1,6488108	1,9661288	2,3360472	2,5886260	3,3159096
387		1,6488005	1,9661128	2,3360220	2,5885928	3,3158436
388		1,6487903	1,9660969	2,3359970	2,5885597	3,3157779
389		1,6487802	1,9660811	2,3359721	2,5885268	3,3157125
390		1,6487701	1,9660653	2,3359473	2,5884941	3,3156475

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat diperoleh hasil hipotesis penelitian berdasarkan prosedur pengujian sebagai berikut:

1. Pengujian variabel H1 (*Efficiency*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05.

b. T hitung adalah 3.620.

T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ b - k - 1 / 390 - 5 - 1 = 384$ (k adalah jumlah variabel independent), dan didapat T tabel sebesar 1.966.

c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (3.620) > T tabel (1.965).

Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian variabel H2 (*Fulfillment*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05.

b. T hitung adalah 5.296.

T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ b - k - 1 / 390 - 5 - 1 = 384$ (k adalah jumlah variabel independent), dan didapat T tabel sebesar 1.966.

c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap user

satisfaction.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $T_{hitung} (5.296) > T_{tabel} (1.965)$.

Jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *fullfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian variabel H_3 (*Reability*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05.

- b. T_{hitung} adalah 4.863.

T_{tabel} dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df = b - k - 1 / 390 - 5 - 1 = 384$ (k adalah jumlah variabel independent), dan didapat T_{tabel} sebesar 1.966.

- c. Pengambilan keputusan

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_1 : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $T_{hitung} (4.863) > T_{tabel} (1.965)$.

Jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *reability* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

4. Pengujian variabel H_4 (*Responsiveness*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar

0,05.

- b. T hitung adalah 3.663.

T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ b - k - 1 / 390 - 5 - 1 = 384$ (k adalah jumlah variabel independent), dan didapat T tabel sebesar 1.966.

- c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (3.663) > T tabel (1.965).

Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

5. Pengujian variabel H5 (*Contact*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05.

- b. T hitung adalah 4.108.

T tabel dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ b - k - 1 / 390 - 5 - 1 = 384$ (k adalah jumlah variabel independent), dan didapat T tabel sebesar 1.966.

- c. Pengambilan keputusan

H0: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap

user satisfaction.

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $T_{hitung} (4.108) > T_{tabel} (1.965)$.

Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *contact* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

Tabel 5. 32 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
H1 (<i>Efficiency</i>)	3,620	1,966	Hipotesis = Diterima
H2 (<i>Fulfillment</i>)	5,296	1,966	Hipotesis = Diterima
H3 (<i>Reability</i>)	4,863	1,966	Hipotesis = Diterima
H4 (<i>Responsiveness</i>)	3,663	1,966	Hipotesis = Diterima
H5 (<i>Contact</i>)	4,108	1,966	Hipotesis = Diterima

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua variabel memiliki T Hitung yang lebih besar dari pada T tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.

5.4.4 Uji F

Uji statistik simultan atau uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel terikat. Sujarweni[68] menjelaskan bahwa jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $F < 0,05$ ($\alpha=5\%$), maka dapat ditentukan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan.

Tabel 5. 33 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	977,294	5	195,459	91,253	,000 ^b
	Residual	822,504	384	2,142		
	Total	1799,797	389			

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan hasil output diatas menunjukan nilai signifikan dari pengaruh variabel independent terhadap dependen adalah sebesar 91,253, dengan menggunakan nilai F tabel sebagai berikut :

Tabel 5. 34 Tabel F

DF	1	2	3	4	5	6
384	3,865789	3,019225	2,628149	2,395184	2,237492	2,122199
385	3,865725	3,019164	2,628088	2,395123	2,237431	2,122137
386	3,865662	3,019103	2,628028	2,395063	2,237370	2,122076
387	3,865599	3,019042	2,627968	2,395003	2,237310	2,122015
388	3,865537	3,018982	2,627908	2,394943	2,237249	2,121954
389	3,865475	3,018922	2,627848	2,394883	2,237190	2,121894
390	3,865413	3,018862	2,627789	2,394824	2,237130	2,121834

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat diperoleh hasil hipotesis penelitian berdasarkan prosedur pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H0: Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Contact* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction

H1: Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Contact* secara bersama-sama berpengaruh terhadap User Satisfaction.

2. Menentukan taraf signifikansi

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi menggunakan 0.05 dikarenakan dari berbagai analisis yang menjadi referensi banyak menggunakan taraf signifikansi sebesar 0.05.

3. Menentukan F hitung dan F tabel

Berdasarkan tabel yang diketahui diatas, bahwa nilai F hitung adalah sebesar 91,253 dengan signifikan 0,000 dengan taraf signifikansi 5% maka nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai F tabel berdasarkan tabel statistic dengan signifikan degree of freedom (df1) 0.05, dan dfl sebesar 390 ($n-k-1$) atau $390 - 5 - 1 = 384$ maka, didapat F tabel yaitu 2.395.

4. Pengambilan keputusan.

Jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak, maka $91,253$ (F hitung) $>$ $2,395$ (F tabel). Dapat disimpulkan seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan terhadap pengguna.

5. Dapat disimpulkan jika F hitung ($91,253$) $>$ F tabel (2.395), artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Contact* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Berdasarkan data primer (kuesioner) yang telah diperoleh dengan bantuan IBM SPSS *Statistic* versi 27, jadi dapat diketahui bahwa hasil uji validitas dan Uji Reabilitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel nya (0. 099). Maka

dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliable.

Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak terjadi multikolineritas, dan tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa Hipotesis 1.2.3.4 dan 5 dengan uji t terhadap Y (*User Satisfaction*) yang berpengaruh signifikan yaitu semua variabel (*Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*).

Dalam penelitian ini penulis menemukan dalam uji F bahwa seluruh variabel independent (*Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*) berpengaruh secara simultan terhadap Y (Kepuasan Pengguna) dengan nilai signifikan $0.000 > 0,05$ serta nilai F Hitung $91,253 > 2,395$ F tabel.

Jadi dari hasil hipotesis menggunakan uji T bahwasanya semua variabel yang di uji dinyatakan berpengaruh signifikan artinya pengaruh positif pada instrument tersebut yang mempengaruhi kualitas pengguna MyIndiHome yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan hipotesis diterima untuk dimensi *Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*, penulis memberikan rekomendasi untuk pihak aplikasi yaitu terus meningkatkan dan memperhatikan layanan kepada pengguna dengan melakukan *survei* kepuasan pengguna secara rutin agar dapat meningkatkan kepuasan

pengguna (*User Satisfaction*).