

BAB V

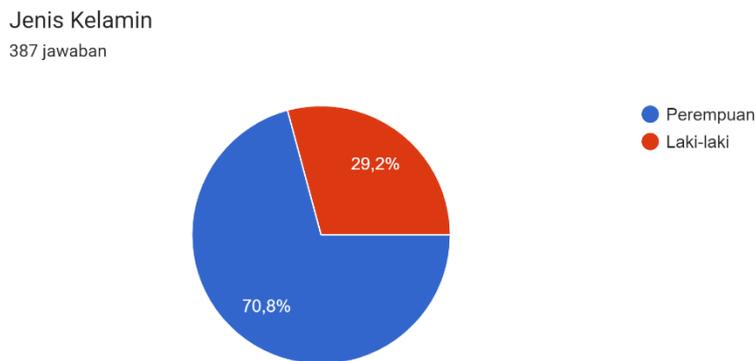
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* kepada responden yaitu para Masyarakat pengguna aplikasi *spotify*. Setelah penyebaran kuesioner melalui *google form* dari tanggal 29 Juni 2024 – 22 Juli 2024. Maka, didapat sebanyak 385 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

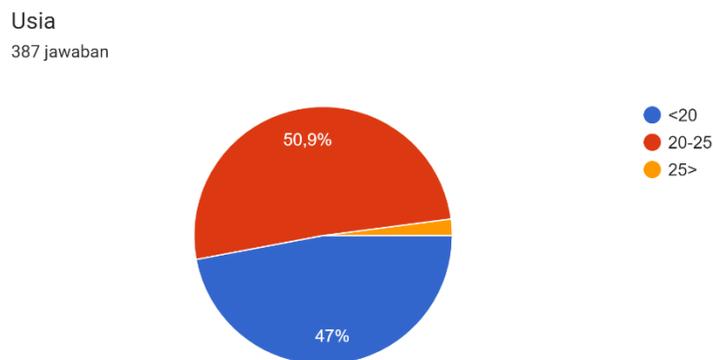
Dari rangkuman data jenis kelamin, didapatkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 113 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	% Total
1	LAKI-LAKI	113	29,2%
2	PEREMPUAN	274	70,8%
TOTAL		387	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 197 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

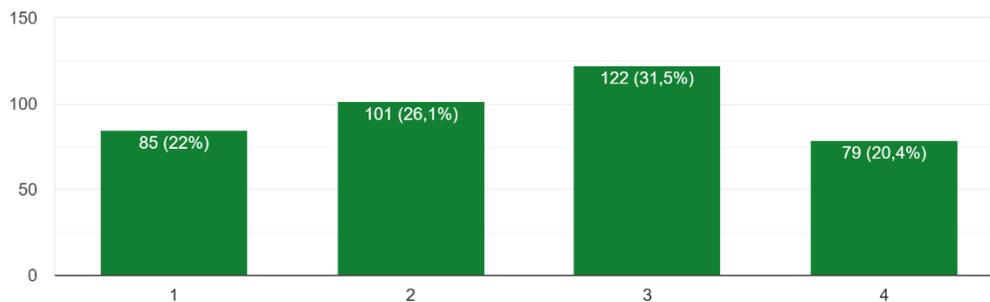
No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	182	47%
2	20 – 25	197	50,9%
3	25>	8	2,1%
TOTAL		387	100%

5.2 HASIL PERHITUNGAN VARIABEL *SERVQUAL*

5.2.1 Variabel *tangibles*

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

Apakah tampilan spotify sangat menarik
387 jawaban

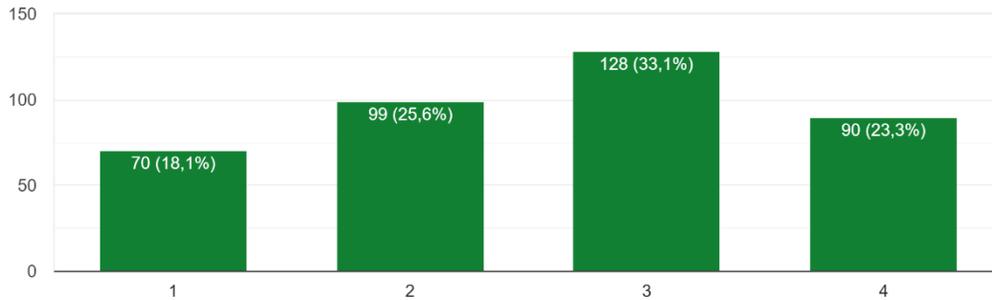


Gambar 5. 3 Hasil Perhitungan X1.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X1.1 menunjukkan persentase sebesar 20,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 31,5%

memilih Setuju, 26,1% memilih Tidak Setuju dan 22% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Tata letak fungsi menu pada Spotify berjalan dengan baik
387 jawaban

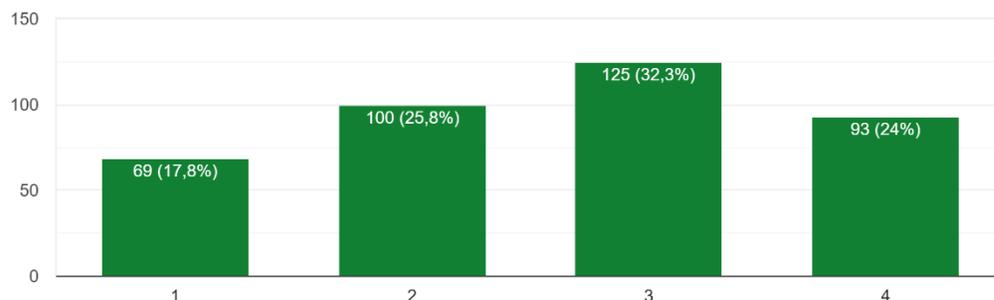


Gambar 5. 4

Hasil Perhitungan X1.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X1.2 menunjukkan persentase sebesar 23,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 33,1% memilih Setuju, 25,6% memilih Tidak Setuju dan 18,1% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Spotify dapat diakses kapan saja
387 jawaban

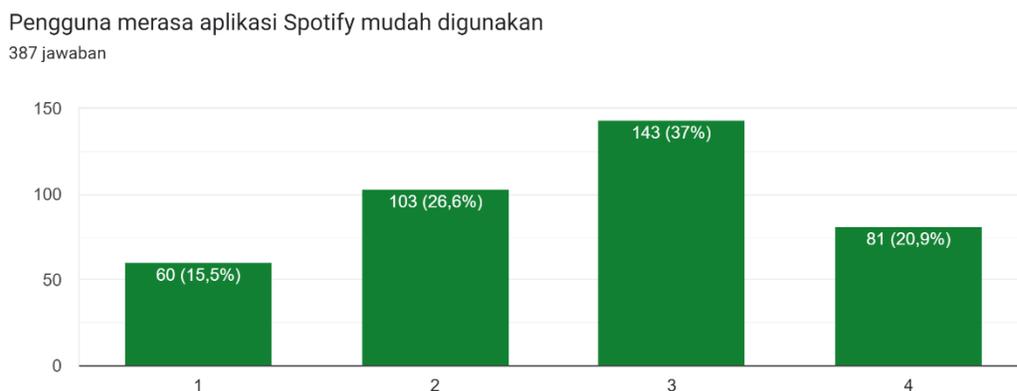


Gambar 5. 5 Hasil Perhitungan X1.3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X1.3 menunjukkan persentase sebesar 24% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 32,3% memilih Setuju, 25,8 % memilih Tidak Setuju dan 17,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.2 Variabel *Reliability*

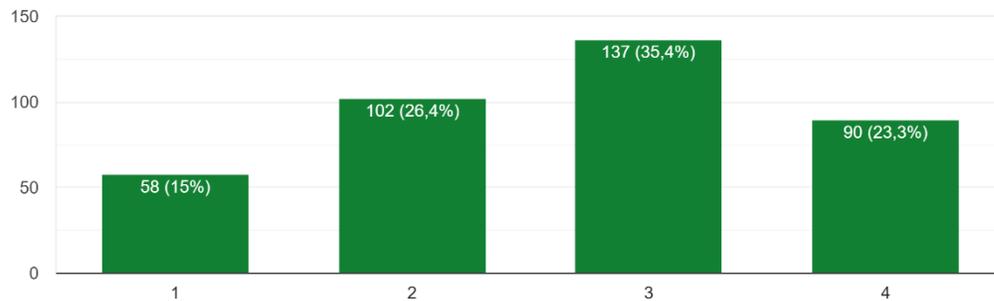
Pada variabel ini terdiri dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan *reliability* pada aplikasi *spotify*. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 5. 6 Hasil Perhitungan X2.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.1 menunjukkan persentase sebesar 20,9% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 37% memilih Setuju, 26,6% memilih Tidak Setuju dan 15,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

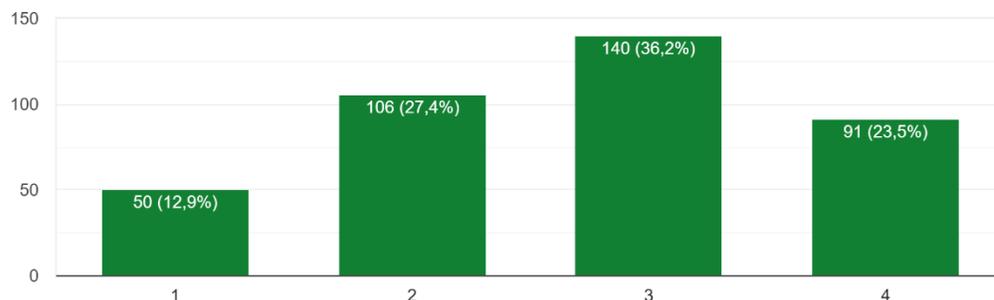
Aplikasi Spotify memiliki fitur pencarian yang baik
387 jawaban



Gambar 5. 7 Hasil Perhitungan X2.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.2 menunjukkan persentase sebesar 23,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 35,4% memilih Setuju, 26,4% memilih Tidak Setuju dan 15% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Spotify memiliki kesesuaian fitur yang dibutuhkan pengguna
387 jawaban



Gambar 5. 8 Hasil Perhitungan X2.3

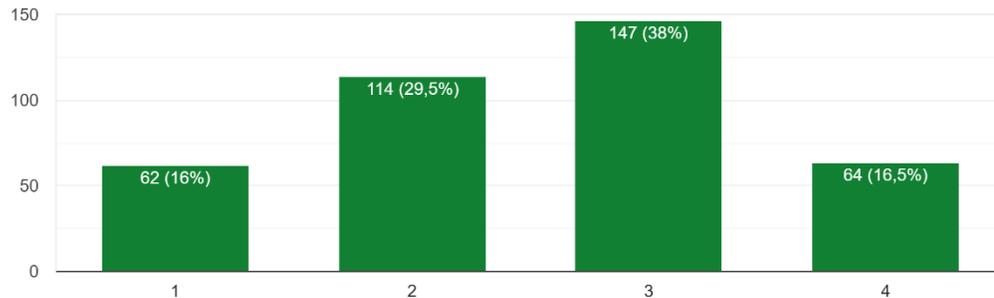
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X2.3 menunjukkan persentase sebesar 23,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 36,2% memilih Setuju, 27,4% memilih Tidak Setuju 12,9% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena

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

5.2.3 Variabel *Responsiveness*

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

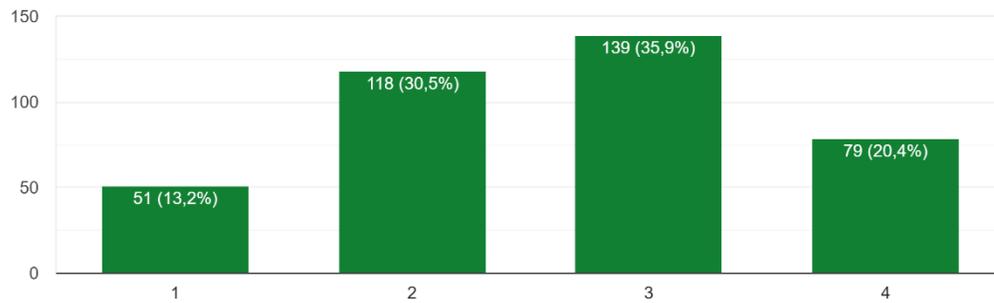
Aplikasi spotify cepat dalam memberikan layanan Service kepada pengguna
387 jawaban



Gambar 5. 9 Hasil Perhitungan X3.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.1 menunjukkan persentase sebesar 16,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 38% memilih Setuju, 29,5% memilih Tidak Setuju 16% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

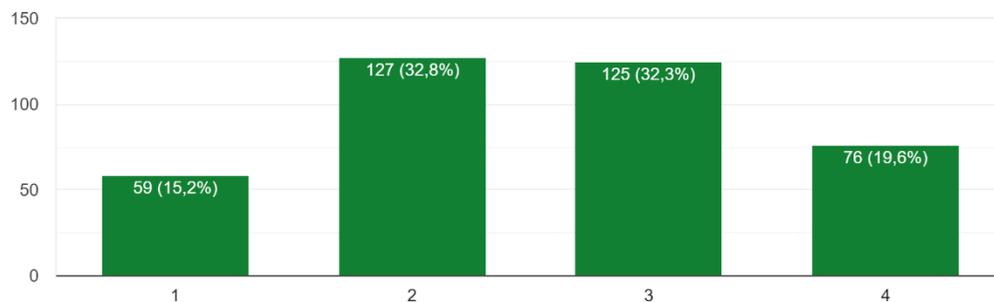
Aplikasi spotify cepat dalam memberikan layanan Service kepada pengguna
387 jawaban



Gambar 5. 10 Hasil Perhitungan X3.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.2 menunjukkan persentase sebesar 20,4% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 35,9% memilih Setuju, 30,5% memilih Tidak Setuju 13,2% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Saya merasa spotify cepat dalam menanggapi keluhan dari pengguna
387 jawaban



Gambar 5. 11 Hasil Perhitungan X3.3

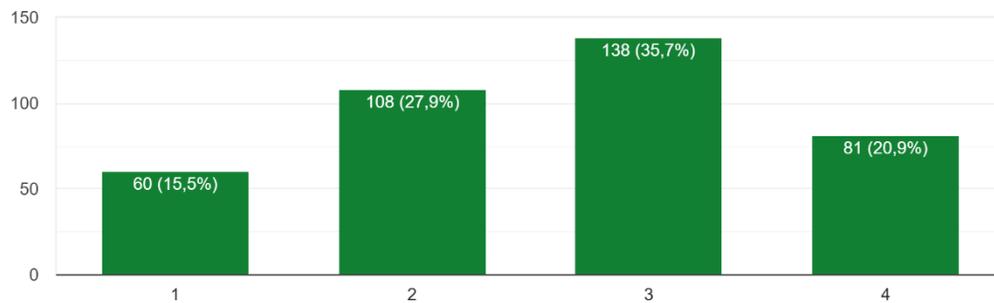
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X3.3 menunjukkan persentase sebesar 19,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 32,3% memilih Setuju, 32,8% memilih Tidak Setuju 15,2% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena

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

5.2.4 Variabel Assurance

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

Aplikasi Spotify memberikan rasa aman saat menggunakannya
387 jawaban

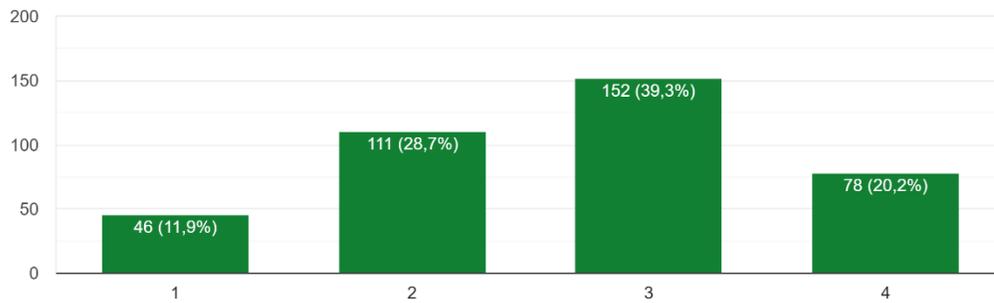


Gambar 5. 12 Hasil Perhitungan X4.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X4.1 menunjukkan persentase sebesar 20,9% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 35,7% memilih Setuju, 27,9% memilih Tidak Setuju 15,5% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Spotify dapat menjaga kerahasiaan pengguna dengan baik

387 jawaban

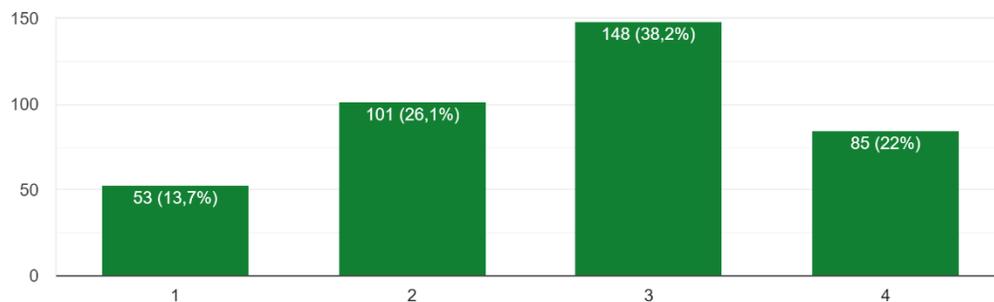


Gambar 5. 13 Hasil Perhitungan X4.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X4.2 menunjukkan persentase sebesar 20,2% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 39,3% memilih Setuju, 28,7% memilih Tidak Setuju 11,9% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Sistem pada aplikasi Spotify berjalan dengan baik

387 jawaban



Gambar 5. 14 Hasil Perhitungan X4.3

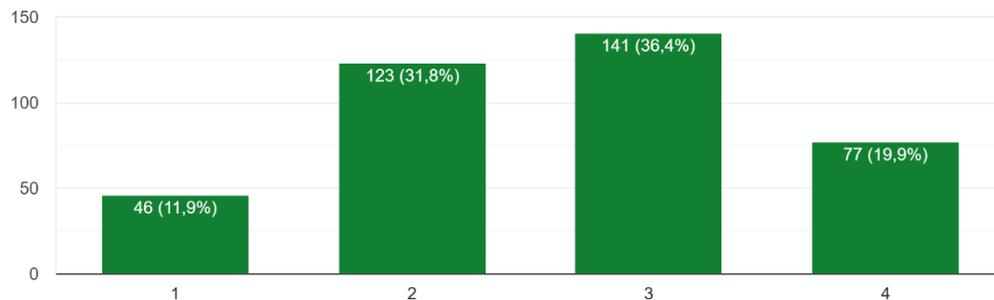
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X4.3 menunjukkan persentase sebesar 22% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 38,2%

memilih Setuju, 26,1% memilih Tidak Setuju 13,7% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

5.2.5 Variabel Empathy

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

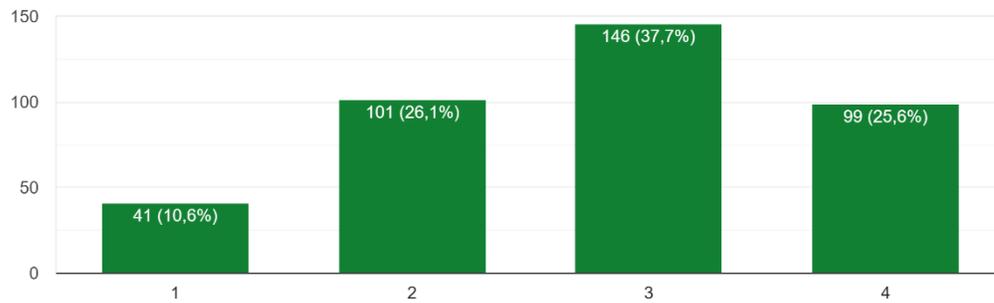
Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna aplikasi Spotify aman dan dirahasiakan
387 jawaban



Gambar 5. 15 Hasil Perhitungan X5.1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X5.1 menunjukkan persentase sebesar 19,9% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 36,4% memilih Setuju, 31,8% memilih Tidak Setuju 11,9% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

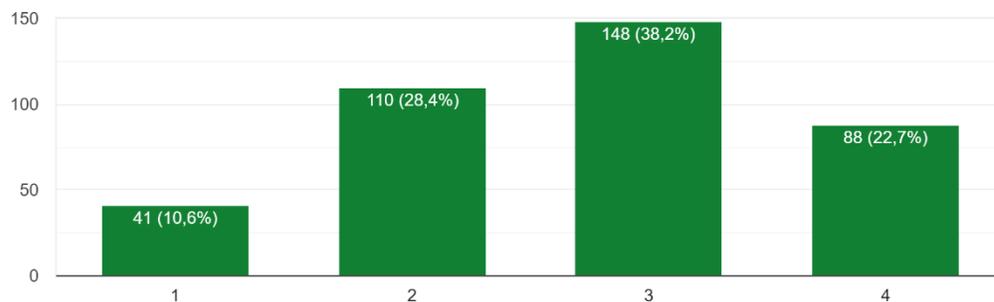
Pengguna bebas mengatur sendiri pengaturan akunnya
387 jawaban



Gambar 5. 16 Hasil Perhitungan X5.2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X5.2 menunjukkan persentase sebesar 25,6% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 37,7% memilih Setuju, 26,1% memilih Tidak Setuju 10,6 % memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Aplikasi Spotify mengerti kebutuhan pengguna
387 jawaban



Gambar 5. 17 Hasil Perhitungan X5.3

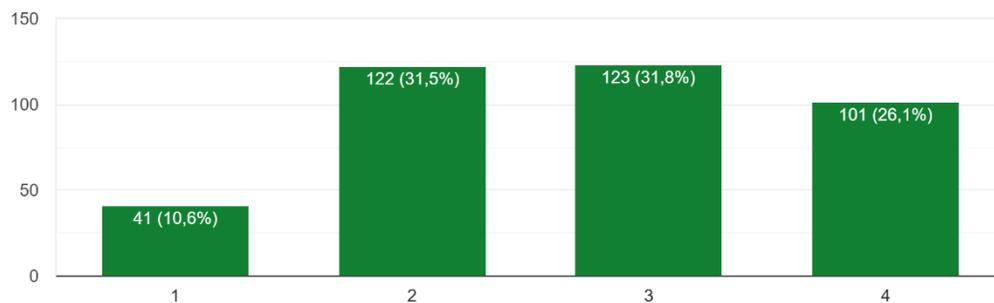
Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan X5.3 menunjukkan persentase sebesar 22,7% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 38,2% memilih Setuju, 28,4% memilih Tidak Setuju 10,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena

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

5.2.6 Variabel kepuasan pengguna

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

Seberapa anda merekomendasikan aplikasi Spotify kepada orang lain
387 jawaban

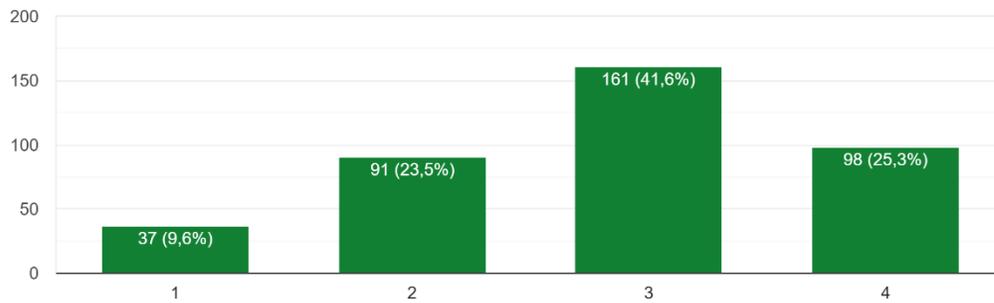


Gambar 5. 18 Hasil PerhitunganY1

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan Y1 menunjukkan persentase sebesar 26,1% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 31,8% memilih Setuju, 31,5% memilih Tidak Setuju 10,6% memilih Sangat Tidak Setuju. Oleh karena itu, untuk pernyataan ini banyak yang memilih Setuju dengan pernyataannya.

Apakah anda puas dalam penggunaan aplikasi Spotify

387 jawaban

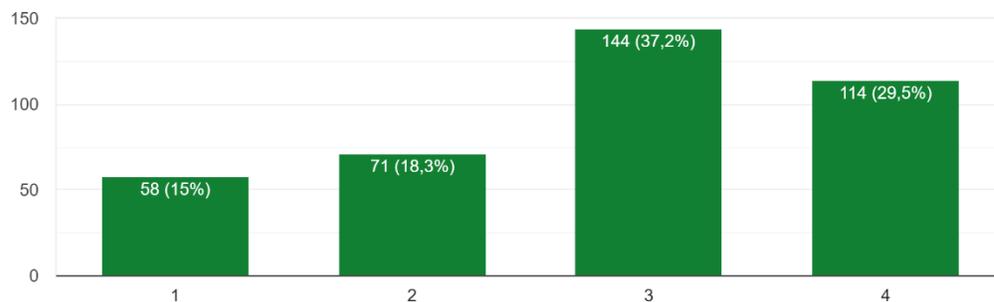


Gambar 5. 19 Hasil Perhitungan Y2

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan Y2 menunjukkan persentase sebesar 25,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 41,6% memilih Setuju, 23,5% memilih Tidak Setuju 9,6% 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 Spotify

387 jawaban



Gambar 5. 20 Hasil Perhitungan Y3

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan Y3 menunjukkan persentase sebesar 29,5% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 37,2% memilih Setuju, 18,3% memilih Tidak Setuju 15% 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 [39] “ 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 [40] “ 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 ($df = 385-2$) menjadi ($df = 383$) ”.

Nilai R tabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 3 Nilai Koefisien Korelasi (r)

		Tabel Distribusi r				
		Tingkat Signifikansi				
df (N-2)	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001

378		0.0845066	0.1006202	0.1193056	0.1319935	0.1681510
379		0.0843953	0.1004879	0.1191491	0.1318205	0.1679319
380		0.0842844	0.1003561	0.1189931	0.1316483	0.1677136
381		0.0841740	0.1002248	0.1188377	0.1314767	0.1674962
382		0.0840640	0.1000940	0.1186830	0.1313057	0.1672796
383		0.0839544	0.0999637	0.1185288	0.1311355	0.1670639
384		0.0838453	0.0998340	0.1183753	0.1309659	0.1668490
385		0.0837366	0.0997047	0.1182223	0.1307969	0.1666350
386		0.0836283	0.0995760	0.1180700	0.1306286	0.1664217
387		0.0835204	0.0994477	0.1179182	0.1304610	0.1662093
388		0.0834129	0.0993199	0.1177670	0.1302940	0.1659977

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

Tabel 5. 4 Uji Validitas *Tangibles* (XI)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.606**	.577**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.606**	1	.649**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.577**	.649**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)				
	N	385	385	385	385

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_X1	Pearson Correlation	.847**	.872**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *tangibles* (XI) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1000940 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.5 dibawah ini :

Tabel 5. 5 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (XI)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0, 847	0.1000940	Valid
2	0, 872	0.1000940	Valid
3	0, 862	0.1000940	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 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *tangibles* (X1) dinyatakan valid

Tabel 5. 6 Uji Validitas *Reliability* (X2)**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.573**	.544**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.573**	1	.590**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.544**	.590**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_X2	Pearson Correlation	.836**	.856**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Reliability* (X2) 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 5.7 dibawah ini :

Tabel 5. 7 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0, 836	0.1000940	Valid

2	0,856	0.1000940	Valid
3	0,840	0.1000940	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability (X2)* dinyatakan valid

Tabel 5. 8 Uji Validitas *Responsiveness (X3)*

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.660**	.597**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.660**	1	.592**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.597**	.592**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_X3	Pearson Correlation	.871**	.869**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Responsiveness* (X3) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar 0.1000940 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 *Responsiveness* (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0, 871	0.1000940	Valid
2	0, 869	0.1000940	Valid
3	0, 848	0.1000940	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid

Tabel 5. 10 Uji Validitas *Assurance* (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.654**	.583**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.654**	1	.594**	.867**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.583**	.594**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_X4	Pearson Correlation	.870**	.867**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Assurance* (X4) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0.1000940 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.11 dibawah ini :

Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas *Assurance* (X4)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,870	0.1000940	Valid
2	0,867	0.1000940	Valid
3	0,844	0.1000940	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X4) dinyatakan valid

Tabel 5. 12 Uji Validitas *Empathy* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.590**	.556**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.2	Pearson Correlation	.590**	1	.623**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.3	Pearson Correlation	.556**	.623**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_X5	Pearson Correlation	.838**	.867**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas *Empathy* (X5) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari

0.1000940 atau r hitung $>$ r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5.13 dibawah ini :

Tabel 5. 13 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0, 838	0.1000940	Valid
2	0, 867	0.1000940	Valid
3	0, 851	0.1000940	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r hitung lebih besar dari nilai pada kolom r tabel yaitu 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid

Tabel 5. 14 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.644**	.578**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
Y2	Pearson Correlation	.644**	1	.641**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385

Y3	Pearson Correlation	.578**	.641**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
Total_Y	Pearson Correlation	.856**	.875**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

** . 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 0.1000940 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman pada tabel 5. 15 dibawah ini :

Tabel 5. 15 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,856	0.1000940	Valid
2	0,875	0.1000940	Valid
3	0,863	0.1000940	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat semua nilai pada kolom nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai pada kolom r_{tabel} yaitu 0.1000940, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid

5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono et al [40] “ 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 [39] “ 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 0.1000940 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. 16 Output Uji Reliabilitas *Tangibles* (Summary)

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Tabel 5. 17 Output Uji Reliabilitas *Tangibles* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0, 824 dengan jumlah item 3. Krena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1000940 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *tangibles* adalah reliable.

Tabel 5. 18 Output Uji Reliabilitas *Reliability* (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Tabel 5. 19 Output Uji Reliabilitas *Reliability* (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.798	3
------	---

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* sebesar 0, 798 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1000940 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *reliability* adalah reliable.

Tabel 5. 20 Output Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Tabel 5. 21 Output Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 828 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1000940 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *responsiveness* adalah reliable.

Tabel 5. 22 Output Uji Reliabilitas Assurance (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Tabel 5. 23 Output Uji Reliabilitas Assurance (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 824 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *assurance* adalah reliable.

Tabel 5. 24 Output Uji Reliabilitas Empathy (Summary)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.812	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 812 dengan jumlah item 3. Karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0.1042556 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *empathy* adalah reliable.

Tabel 5. 26 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

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

Tabel 5. 27 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	3

Dilihat dari tabel *case processing summary* diatas, diketahui jumlah data valid sebanyak 385, lalu pada tabel *reliability statistics* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas didapat *cronbach's alpha* lebih sebesar 0, 829 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. 28 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Chonbach's	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,824 > 0.1000940	Reliable
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,798 > 0.1000940	Reliable
3	<i>Redponsiveness</i> (X3)	0,828 > 0.1000940	Reliable
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,824 > 0.1000940	Reliable
5	<i>Empathy</i> (X5)	0,812 > 0.1000940	Reliable
8	Kepuasan Pengguna (Y)	0,829 > 0.1000940	Reliable

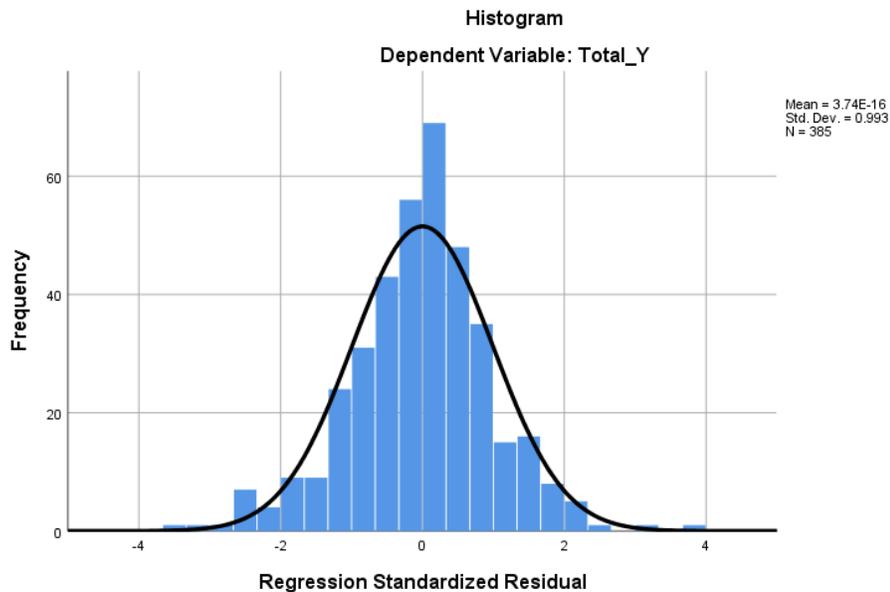
Berdasarkan rangkuman hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliable, karena nilai *Alpha Chonbach's* nya lebih besar dari > 0.1000940.

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.

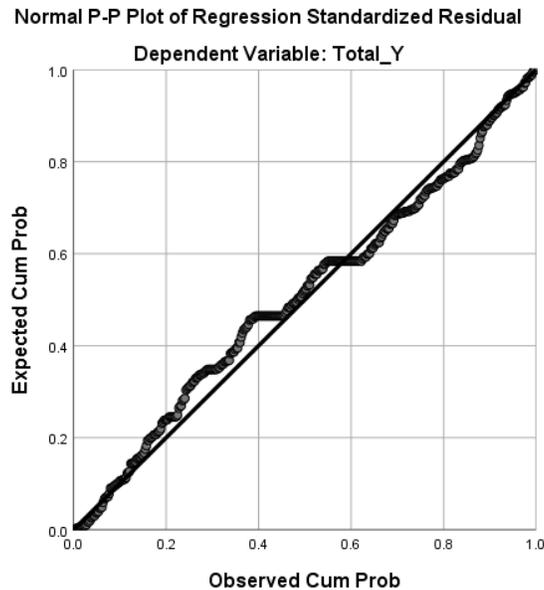
5.4.1 Uji Normalitas

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 [41]. .



Gambar 5. 21 : Normalitas Grafik Normal P-p Plot variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap variabel Y

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



Gambar 5. 22 : 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 Multikolinieritas

Uji multikolinieritas 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 multikolinieritas. 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 multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut [41]

:

Tabel 5. 29 Uji Multikolinearitas variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.591	.302		5.278	.000		
	Total_X1	-.074	.060	-.080	-1.232	.219	.256	3.908
	Total_X2	.197	.078	.195	2.517	.012	.178	5.632
	Total_X3	.114	.064	.113	1.785	.075	.268	3.735
	Total_X4	.037	.068	.037	.542	.588	.233	4.287
	Total_X5	.566	.066	.541	8.509	.000	.265	3.778

a. Dependent Variable: Total_Y

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

Tabel 5. 30 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0, 256 > 0,10	3.908 < 10,00	Tidak terjadi multikolineritas
<i>Reliability</i> (X2)	0, 178 > 0,10	5.632 < 10,00	Tidak terjadi multikolineritas

<i>Responsiveness (X3)</i>	0,268 > 0,10	3735 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Assurance (X4)</i>	0,233 > 0,10	4.287 < 10,00	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Empathy (X5)</i>	0,265 > 0,10	3.778 < 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 multikolinieritas pada model regresi. Tujuan dari multikolinieritas, 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 [41]. .

Tabel 5. 31 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1.879	.196		9.603	.000
	Total_X1	-.057	.039	-.144	-1.455	.147
	Total_X22	.101	.101	.118	.996	.320
	Total_X3	-.071	.041	-.166	-1.712	.088
	Total_X4	-.002	.044	-.005	-.052	.958
	Total_X5	-.010	.043	-.023	-.236	.814

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. 32 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0, 147 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Reliability</i> (X2)	0, 320 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0, 088 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X4)	0, 958 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Empathy</i> (X5)	0, 814 > 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 Availability, Privacy, Responsiveness*) terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pengguna (Y). Model ini mengasumsikan adanya hubungan antara masing-masing prediktornya. Persamaan model regresi linear berganda dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut [41] .

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

Dimana :

Y = Variabel Dependen

a = Constan

b = Koefisien garis regresi

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

Tabel 5. 33 Hasil analisis Regresi Linear Berganda X1, X2, X3, X4 dan H5 terhadap Y

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.591	.302		5.278	.000
	Total_X1	-.074	.060	-.080	-1.232	.219
	Total_X2	.197	.078	.195	2.517	.012

Total_X3	.114	.064	.113	1.785	.075
Total_X4	.037	.068	.037	.542	.588
Total_X5	.566	.066	.541	8.509	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

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

$$Y = 1.591 + (-0,074)X_1 + 0,197X_2 + 0,114X_3 + 0,037X_4 + 0,566X_5$$

Keterangan :

1. Nilai constant 1.591, nilai kostanta 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 0.074 yang berarti jika *Efficiency* (X1) mengalami penurunan maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar 07,4% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
3. Jika koefisien beta pada variabel *fulfillment* (X2) sebesar 0,197 yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 19,7% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *system availability* (X3) sebesar 0,114 yang berarti jika *system availability* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 11,4% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel *privacy* (X4) sebesar 0,037 yang berarti jika *privacy* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 03,7% dengan asumsi variabel *independen* bernilai tetap.

6. Jika koefisien beta pada variabel *responsiveness* (X5) sebesar 0,566 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 56,6% 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 [41]. :

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

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan 95%

$$T \text{ tabel} = t(n-k-1) = (385-7-1) = 377$$

Tabel 5. 34 : 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	
375		1.6489271	1.9663102	2.3363329	2.5890032	3.3166595

376	1.6489163	1.9662932	2.3363062	2.5889679	3.3165895
377	1.6489055	1.9662764	2.3362797	2.5889329	3.3165199
378	1.6488947	1.9662596	2.3362533	2.5888981	3.3164506
379	1.6488840	1.9662430	2.3362271	2.5888635	3.3163818
380	1.6488734	1.9662264	2.3362010	2.5888290	3.3163132
381	1.6488628	1.9662099	2.3361750	2.5887947	3.3162451
382	1.6488523	1.9661935	2.3361492	2.5887606	3.3161773
383	1.6488418	1.9661772	2.3361235	2.5887267	3.3161098
384	1.6488314	1.9661610	2.3360979	2.5886929	3.3160427
385	1.6488211	1.9661448	2.3360725	2.5886594	3.3159760

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. 35 Hasil Uji t X1,X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.591	.302		5.278	.000
	Total_X1	-.074	.060	-.080	-1.232	.219
	Total_X2	.197	.078	.195	2.517	.012
	Total_X3	.114	.064	.113	1.785	.075

Total_X4	.037	.068	.037	.542	.588
Total_X5	.566	.066	.541	8.509	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

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

1. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar -1,232 < 1.9662764 dan nilai signifikansi t hitung 0,219 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,517 > 1.9662764 dan nilai signifikansi t hitung 0,012 < 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan *reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *responsivenss* (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 1,785 < 1.9662764 dan nilai signifikansi t hitung 0,075 > 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *responsivenss* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
4. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar 0,542 < 1.9662764 dan nilai signifikansi t hitung 0,588 > 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
5. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (X5) memiliki nilai t hitung sebesar 8,509 > 1.9662764 dan nilai signifikansi t hitung 0,000 < 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *empathy* 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 [41]. .

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

$$\text{Rumus F tabel} = k (n-k)$$

Variabel X terhadap variabel Y

$$= 7 (385-7)$$

$$= 7 (378)$$

Keterangan : n = jumlah sampel

: k = jumlah variabel

Tabel 5. 36 : Titik Persentase F Tabel

Dk2 = dk Penyebu t	Dk1 = dk Pembilang						
	1	2	3	4	5	6	7
375	3.8663 8	3.0197 9	2.6287 1	2.3957 5	2.2380 6	3.8663 8	3.0197 9
376	3.8663 1	3.0197 3	2.6286 5	2.3956 8	2.2379 9	3.8663 1	3.0197 3
377	3.8662 4	3.0196 6	2.6285 8	2.3956 2	2.2379 3	3.8662 4	3.0196 6

378	3.8661 8	3.0196	2.6285 2	2.3955 6	2.2378 7	3.8661 8	3.0196
379	3.8661 1	3.0195 4	2.6284 6	2.3954 9	2.2378	3.8661 1	3.0195 4
380	3.8660 5	3.0194 7	2.6284	2.3954 3	2.2377 4	3.8660 5	3.0194 7
381	3.8659 8	3.0194 1	2.6283 3	2.3953 7	2.2376 8	3.8659 8	3.0194 1
382	3.8659 2	3.0193 5	2.6282 7	2.3953 1	2.2376 2	3.8659 2	3.0193 5
383	3.8658 5	3.0192 9	2.6282 1	2.3952 5	2.2375 5	3.8658 5	3.0192 9
384	3.8657 9	3.0192 3	2.6281 5	2.3951 8	2.2374 9	3.8657 9	3.0192 3

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. 37 Hasil Uji F X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1436.602	5	287.320	111.261	.000 ^b
	Residual	978.733	379	2.582		
	Total	2415.335	384			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X2

Berdasarkan dari tabel ANOVA di atas, diketahui bahwa nilai sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $111.261 > F$ tabel 2.23787 . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsivenss* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.5.3 Uji

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 [41] :

1. Jika $(1 - R^2)$ 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. 38 Koefisien Determinan) X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.589	1.607

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X2

Berdasarkan tabel output model summary diatas, diketahui nilai koefisien determinansi atau *R Square* adalah sebesar 0, 595 nilai *R Square* ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R) yaitu $0,771 \times 0,771 = 0,595$ besarnya angka koefisien determinan (*R Square*) adalah 0,541 atau sama dengan 59,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsivenss* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) 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 X1 terhadap kepuasan penggunaan (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H1 : X1 mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 39 Hasil Uji Hipotesis *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Tangibles</i> (X1)	-1,232	0,219	1.9662764	< 0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *tangibles* (X1) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,219 > 0,05$ dan nilai T hitung $(-1,232) < T$ tabel (1.9662764) 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 (X2) terhadap kepuasan penggunaa (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H2 : X2 mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 40 : Hasil Uji Hipotesis *Reliability* (X2) terhadap kepuasan penggunaa (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Reliability</i> (X2)	2,517	0,012	1.9662764	< 0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *reliability* (X2) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,012 < 0,05$ dan nilai T hitung (2,517) > T tabel (1.9662764) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H2) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Reliability* (X2) terhadap variabel kepuasan penggunaa (Y).

5.6.3 Pengujian Hipotesis H3

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

H3 : X3 mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 41 Hasil Uji Hipotesis Responsiveness (X3) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Responsiveness</i> (X3)	1,785	0,075	1.9662764	< 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 (1,785) < T tabel (1.9662764) 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 : X4 mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 42 Hasil Uji Hipotesis Assurance (X4) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Assurance</i> (X2)	0,542	0,588	1.9662764	< 0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Assurance* (X4) terhadap kepuasan penggunaa (Y) adalah sebesar $0,588 > 0,05$ dan nilai T hitung $(0,542) < T$ tabel (1.9662764) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H4) ditolak yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Assurance* (X4) terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.5 Pengujian Hipotesis H5

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

H5: X5 mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 5. 43 Hasil Uji Hipotesis Empathy (X5) terhadap Kepuasan Penggunaan (Y)

Variabel	T hitung	Sig	T tabel	A	Hipotesis
<i>Empathy (X5)</i>	8,509	0,000	1.9662764	< 0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Empathy (X5)* terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai T hitung ($8,509 > T$ tabel (1.9662764)) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H5) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Empathy (X5)* terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y).

5.6.8 Pengujian Hipotesis H6

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

H6: H1-H5 secara simultan mempengaruhi terhadap Y kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 44 : Hasil Uji Hipotesis *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphy (X)* terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	F hitung	Sig	F tabel	A	Hipotesis
<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphy</i>	111.261	0,000	2.23787	< 0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikan untuk pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empthy (X)* terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung (111.261) > F tabel (2.23787) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H6) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empthy (X)* secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).