

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DATA RESPONDEN

Responden yang didapat dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para pengguna aplikasi M-Paspor, setelah menyebarkan kuesioner melalui *google form* secara online dalam waktu kurang lebih satu bulan, maka di dapatkan sebanyak 385 orang responden. Berikut ini merupakan data dari responden yang akan digunakan dalam penelitian ini.

##### A. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini didapatkan lebih banyak laki-laki yang mengisi kuesioner sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5.1 berikut.

**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	216	56,1%
2	Perempuan	169	43,9%
	TOTAL	385	100%

##### B. Umur

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia 20-25 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner ini, data responden ditampilkan pada Tabel 5.2 berikut.

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

<b>NO</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	Dibawah 20 Tahun	7	1,8%
2	20-25 Tahun	129	33,5%
3	26-30 Tahun	104	27,1%
4	31-35 Tahun	48	12,4%
5	36-40 Tahun	39	10,1%
6	40 Tahu Keatas	58	15,1%
	TOTAL	385	100%

### **C. Pekerjaan**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan dari responden ditampilkan pada Tabel 5.3 berikut.

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>NO</b>	<b>Jensi Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	Mahasiswa/i	75	19,6%
2	Pegawai Negri Sipil	73	18,9%
3	Pegawai Swasta	54	14%
4	Wirausaha	88	22,8%
5	Lainnya	95	24,7%
	TOTAL	385	100%

## **5.2 TAHAP ANALISIS**

### **5.2.1 Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *efficiency, fulfilment, reliability, responsiveness* dan kepuasan pengguna dengan menggunakan SPSS 25. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka item dikatakan tidak valid [42].

**Tabel 5. 4 Nilai r Tabel 380-400**

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	
370	0.0854	0.1017	0.1206	0.1334	0.1699	
371	0.0853	0.1016	0.1204	0.1332	0.1697	
372	0.0852	0.1014	0.1203	0.1330	0.1695	
373	0.0851	0.1013	0.1201	0.1329	0.1693	
374	0.0850	0.1012	0.1199	0.1327	0.1690	
375	0.0848	0.1010	0.1198	0.1325	0.1688	
376	0.0847	0.1009	0.1196	0.1323	0.1686	
377	0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684	
378	0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682	
379	0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679	
380	0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677	
381	0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675	
382	0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673	
383	0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671	
384	0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668	
385	0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666	
386	0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664	
387	0.0835	0.0994	0.1179	0.1305	0.1662	
388	0.0834	0.0993	0.1178	0.1303	0.1660	
389	0.0833	0.0992	0.1176	0.1301	0.1658	
390	0.0832	0.0991	0.1175	0.1300	0.1656	

Bisa dilihat dari tabel 5.4 diatas cara menghitung nilai r tabel dengan ketentuan ( $df = n-2$ ) dengan signifikansi 5%, maka ( $df = 385 - 2$ ) menjadi ( $df = 383$ ), dengan nilai signifikansi 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1000. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.5 berikut.

**Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)**

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.249**	.473**	.090	.576**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.077	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x1.2	Pearson Correlation	.249**	1	.372**	.265**	.275**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x1.3	Pearson Correlation	.473**	.372**	1	.336**	.466**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x1.4	Pearson Correlation	.090	.265**	.336**	1	.197**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x1.5	Pearson Correlation	.576**	.275**	.466**	.197**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
total_x1	Pearson Correlation	.669**	.599**	.779**	.620**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Efficiency* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

**Tabel 5. 6 Rangkuman Uji Validitas Efficiency (X1)**

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,669	0,100	Valid
2	0,599	0,100	Valid
3	0,779	0,100	Valid
4	0,620	0,100	Valid
5	0,726	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.6 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1.1 dengan skor 0,669 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu

0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Fullfilment (X2)**

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.177**	.427**	.313**	.455**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x2.2	Pearson Correlation	.177**	1	.399**	.195**	.213**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x2.3	Pearson Correlation	.427**	.399**	1	.289**	.456**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x2.4	Pearson Correlation	.313**	.195**	.289**	1	.260**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x2.5	Pearson Correlation	.455**	.213**	.456**	.260**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
total_x2	Pearson Correlation	.711**	.586**	.779**	.586**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Fullfilment* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

**Tabel 5. 8 Rangkuman Uji Validitas Fullfilment (X2)**

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,711	0,100	Valid
2	0,586	0,100	Valid
3	0,779	0,100	Valid
4	0,586	0,100	Valid
5	0,708	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.8 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,711 dan

seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Fullfilment* (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Reliability (X3)**

		Correlations					
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.222**	.479**	.123*	.433**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x3.2	Pearson Correlation	.222**	1	.244**	.271**	.156**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x3.3	Pearson Correlation	.479**	.244**	1	.211**	.463**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x3.4	Pearson Correlation	.123*	.271**	.211**	1	.349**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x3.5	Pearson Correlation	.433**	.156**	.463**	.349**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
total_x3	Pearson Correlation	.677**	.568**	.735**	.576**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reliability* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut :

**Tabel 5. 10 Rangkuman Uji Validitas Reliability (X3)**

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,677	0,100	Valid
2	0,568	0,100	Valid
3	0,735	0,100	Valid
4	0,576	0,100	Valid
5	0,744	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.10 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,677 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Reliability* (X3) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)**

		Correlations					
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	total_x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.154**	.385**	.142**	.478**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.005	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x4.2	Pearson Correlation	.154**	1	.214**	.291**	.251**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x4.3	Pearson Correlation	.385**	.214**	1	.281**	.467**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x4.4	Pearson Correlation	.142**	.291**	.281**	1	.322**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
x4.5	Pearson Correlation	.478**	.251**	.467**	.322**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
total_x4	Pearson Correlation	.676**	.567**	.716**	.575**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut :

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

NO	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,676	0,100	Valid
2	0,567	0,100	Valid
3	0,716	0,100	Valid
4	0,575	0,100	Valid
5	0,774	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.12 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X4.1 dengan skor 0,676 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Responsiveness* (X4) dinyatakan valid.

**Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

		Correlations					
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	total_Y
y1.1	Pearson Correlation	1	.309**	.470**	.286**	.457**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
y1.2	Pearson Correlation	.309**	1	.320**	.399**	.280**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
y1.3	Pearson Correlation	.470**	.320**	1	.336**	.634**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
y1.4	Pearson Correlation	.286**	.399**	.336**	1	.445**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
y1.5	Pearson Correlation	.457**	.280**	.634**	.445**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
total_Y	Pearson Correlation	.731**	.623**	.781**	.645**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut :

**Tabel 5. 14 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

<b>NO</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,731	0,100	Valid
2	0,623	0,100	Valid
3	0,781	0,100	Valid
4	0,645	0,100	Valid
5	0,800	0,100	Valid

Diketahui dari tabel 5.14 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y.1 dengan skor 0,731 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,100 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

### **5.2.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di andalkan atau bersifat tangguh. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut [23] :

1. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

**Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas Efficiency (Summary)**

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Efficiency* (X1), maka dinyatakan valid 100%.

**Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas Efficiency (Statistics)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Efficiency* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,695. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,695, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,695 > 0,60$ .

**Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas Fullfilment (Summary)**

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Fullfilment* (X2), maka dinyatakan valid 100%.

**Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas Fullfilment (Statistics)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Fullfilment* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,704. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,704, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,704 > 0,60$ .

**Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas Reliability (Summary)**

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Reliability* (X3), maka dinyatakan valid 100%.

**Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas Reliability (Statistics)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Reliability* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,679. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,679, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,679 > 0,60$ .

**Tabel 5. 21 Uji Reliabilitas Responsiveness (Summary)**

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan *Responsiveness* (X4), maka dinyatakan valid 100%.

**Tabel 5. 22 Uji Reliabilitas Responsiveness (Statistics)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.683	5

Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel *Responsiveness* (X4) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,683. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,683, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,683 > 0,60$ .

**Tabel 5. 23 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)**

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	385	100.0

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

Gambar output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua pada instrumen pertanyaan Kepuasan Pengguna (Y), maka dinyatakan valid 100%.

**Tabel 5. 24 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

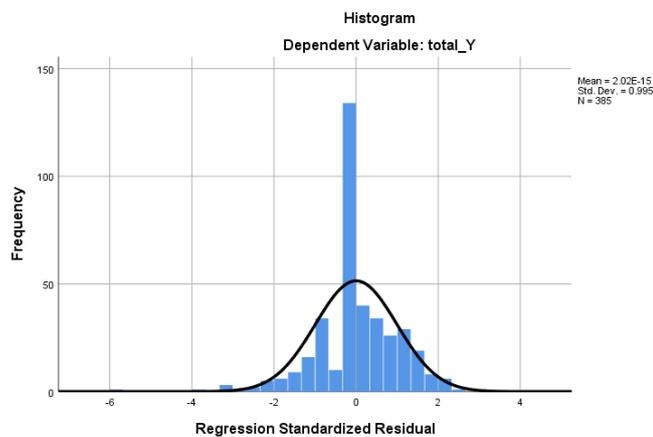
Gambar output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,763. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,763, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,763 > 0,60$ .

**Tabel 5. 25 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
1	Efficiency (X1)	0,695 > 0,60	Reliabel
2	Fullfilment (X2)	0,704 > 0,60	Reliabel
3	Reliability (X3)	0,679 > 0,60	Reliabel
4	Responsiveness (X4)	0,683 > 0,60	Reliabel
5	Kepuasan Pengguna (Y)	0,763 > 0,60	Reliabel

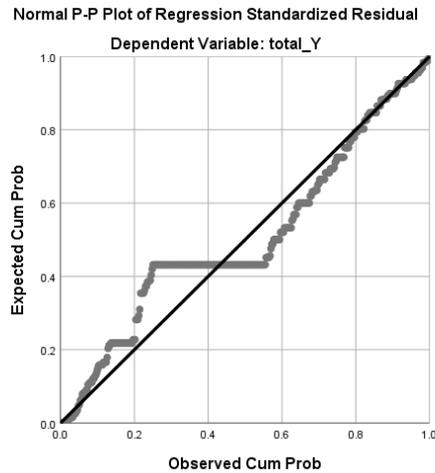
### 5.2.3 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya. Dalam penelitian ini uji normalitas yang dilakukan menggunakan Histogram dan P-plot.



**Gambar 5. 1 Normalisasi Grafik Histogram**

Pada grafik histogram memiliki ketentuan apabila grafik membentuk pola lonceng dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika tidak membentuk pola lonceng maka dikatakan tidak normal, dapat dilihat pada gambar 5.1 di atas grafik histogram membentuk pola lonceng, sehingga dikatakan normal [43].



**Gambar 5. 2 Normalisasi Grafik P-Plot**

P-P plot bisa dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas [43].

#### **5.2.4 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam [24].

**Tabel 5. 26 Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.275	.793		5.393	.000		
	total_x1	.347	.043	.392	8.015	.000	.396	2.523
	total_x2	.141	.048	.153	2.943	.003	.349	2.867
	total_x3	.141	.054	.141	2.593	.010	.319	3.133
	total_x4	.206	.048	.213	4.329	.000	.390	2.563

a. Dependent Variable: total\_Y

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.27

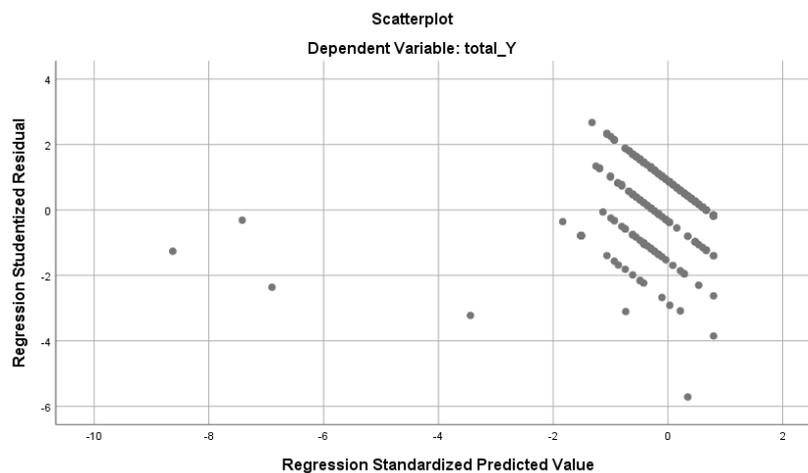
**Tabel 5. 27 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,396 > 0,10	2,523 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,349 > 0,10	2,867 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,319 > 0,10	3,133 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,390 > 0,10	2,563 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance nya dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas.

### 5.2.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas [44]. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.3 berikut.



**Gambar 5. 3 Uji heteroskedastisitas**

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan tidak membentuk pola tertentu.

### 5.2.6 Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi Dengan menggunakan SPSS hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.28 berikut.

**Tabel 5. 28 Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.637	.81686	1.769

a. Predictors: (Constant), total\_x4, total\_x1, total\_x2, total\_x3

b. Dependent Variable: total\_Y

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut [45]:

1. Menentukan Hipotesis

H<sub>0</sub> : Tidak terjadi autokorelasi

H<sub>1</sub> : Terjadi autokorelasi

2. Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan menggunakan 0,05

3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson)

Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,769

Nilai d<sub>L</sub> dan d<sub>U</sub> dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=385, k=4 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen) dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut.

**Tabel 5. 29 Nilai Durbin Watson**

T=200,210,220,....,500, K=2 to 21			
K includes intercept			
T	K	dL	dU
380.	2.	1.82639	1.83694
380.	3.	1.82109	1.84225
380.	4.	1.81577	1.84758
380.	5.	1.81043	1.85296
380.	6.	1.80506	1.85836
380.	7.	1.79967	1.86379
380.	8.	1.79426	1.86925
380.	9.	1.78883	1.87475
380.	10.	1.78336	1.88027

4. Menentukan nilai dL dan dU

Didapat  $dL = 1,81577$  dan  $dU = 1,84758$  Jadi dapat dihitung nilai  $4-dL = 2,18415$  dan  $4-dU = 2,15242$ .

5. Pengambilan keputusan

- $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  (tidak ada keputusan yang pasti)

6. Kesimpulan dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,769 terletak pada daerah  $DW < dL$  ( $1,769 < 1,815$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

### 5.3 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependen. Regresi di lain sisi menjelaskan pengaruh satu variabel atau lebih disebut variabel independen terhadap variabel lain disebut variabel dependen [43].

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

**Tabel 5. 30 Hasil Regresi Variabel Entered/Removed**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_x4, total_x1, total_x2, total_x3 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: total\_Y

b. All requested variables entered.

Hasil pada tabel 5.30 menjelaskan tentang variabel yang dimasukan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukan dan *method* yang digunakan adalah *enter*.

**Tabel 5. 31 Hasil Regresi Model Summary**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.637	.81686	1.769

a. Predictors: (Constant), total\_x4, total\_x1, total\_x2, total\_x3

b. Dependent Variable: total\_Y

Hasil pada Tabel 5.31 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

**Tabel 5. 32 Hasil Regresi Coefficients**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.275	.793		5.393	.000		
	total_x1	.347	.043	.392	8.015	.000	.396	2.523
	total_x2	.141	.048	.153	2.943	.003	.349	2.867
	total_x3	.141	.054	.141	2.593	.010	.319	3.133
	total_x4	.206	.048	.213	4.329	.000	.390	2.563

a. Dependent Variable: total\_Y

Hasil pada tabel 5.32 menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi < 0,05 dan T hitung > T tabel maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan. Rangkuman dari hasil regresi dapat dilihat pada tabel 5.33 berikut.

**Tabel 5. 33 Rangkuman Hasil Regresi**

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	4,275	5,393	0,000
X1	0,347	8,015	0,000
X2	0,141	2,943	0,003
X3	0,141	2,593	0,010
X4	0,206	4,329	0,000
R2 = 0,640			

#### 5.4 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah [43] :

$$Y' = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3) \dots$$

(Y' adalah variabel dependent yang diramalkan, a adalah konstanta, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, dan b<sub>4</sub> adalah koefisien regresi, dan x<sub>1</sub>, x<sub>2</sub>, x<sub>3</sub>, dan x<sub>4</sub> adalah variabel independent).

Persamaan regresi linear berganda tiga variabel independent adalah  $b_1 = 0,347$ ,  $b_2 = 0,141$ ,  $b_3 = 0,141$ , dan  $b_4 = 0,206$ . Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y' = 4,275 + 0,347 + 0,141 + 0,141 + 0,206.$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 4,275. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 4,275. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Efficiency*, *Fullfilment*, *Reliability*, dan *Responsiveness* bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai sebesar 4,275%
2. Nilai koefisien regresi variabel *Efficiency* ( $b_1$ ) = 0,347. Artinya jika nilai *Efficiency* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,347 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Fullfilment* ( $b_2$ ) = 0,141. Artinya jika nilai *Fullfilment* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,141 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* ( $b_3$ ) = 0,141. Artinya jika nilai *Reliability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,141 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

5. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* ( $b_4$ ) = 0,206. Artinya jika nilai *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,206 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
6. Analisis Koefisien Determinasi. Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Dari tabel 5.33 dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,640. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 64,0% sedangkan sisanya sebesar 36 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### **5.4.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu  $df = n - k - 1$  (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan  $df = 385 - 4 - 1 = 380$  [24]. Untuk melihat nilai dari T tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.34 berikut.

**Tabel 5. 34 Nilai Tabel T 370-390**

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	
370	1.648982	1.966396	2.336468	2.589182	3.317015	
371	1.648971	1.966379	2.336441	2.589146	3.316943	
372	1.64896	1.966362	2.336414	2.58911	3.316872	
373	1.648949	1.966344	2.336387	2.589074	3.316801	
374	1.648938	1.966327	2.33636	2.589039	3.31673	
375	1.648927	1.96631	2.336333	2.589003	3.31666	
376	1.648916	1.966293	2.336306	2.588968	3.31659	
377	1.648905	1.966276	2.33628	2.588933	3.31652	
378	1.648895	1.96626	2.336253	2.588898	3.316451	
379	1.648884	1.966243	2.336227	2.588863	3.316382	
380	1.648873	1.966226	2.336201	2.588829	3.316313	
381	1.648863	1.96621	2.336175	2.588795	3.316245	
382	1.648852	1.966194	2.336149	2.588761	3.316177	
383	1.648842	1.966177	2.336123	2.588727	3.31611	
384	1.648831	1.966161	2.336098	2.588693	3.316043	
385	1.648821	1.966145	2.336072	2.588659	3.315976	
386	1.648811	1.966129	2.336047	2.588626	3.31591	
387	1.648801	1.966113	2.336022	2.588593	3.315844	
388	1.64879	1.966097	2.335997	2.58856	3.315778	
389	1.64878	1.966081	2.335972	2.588527	3.315712	
390	1.64877	1.966065	2.335947	2.588494	3.315647	

1. Pengujian *Efficiency*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 8,015 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.35 yaitu sebesar 1,9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 > 0,05$  dan t hitung  $8,015 > t$  tabel 1,9662 jadi H1 atau hipotesis

pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

## 2. Pengujian *Fullfilment*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 2,042 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.35 yaitu sebesar 1,9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,03 < 0,05$  dan t hitung  $2,943 > t$  tabel 1,9662 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Fullfilment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

## 3. Pengujian *Reliability*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan 0,05
- b. Menentukan t hitung dan t tabel, t hitung adalah 2,593 dan di dapatkan nilai dari t tabel sesuai pada tabel 5.35 yaitu sebesar 1,9662.
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,010 > 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,593 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Reliability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

#### 4. Pengujian *Responsiveness*

- a. Menentukan taraf signifikansi, dalam penelitian ini menggunakan  $0,05$
- b. Menentukan  $t$  hitung dan  $t$  tabel,  $t$  hitung adalah  $4,329$  dan di dapatkan nilai dari  $t$  tabel sesuai pada tabel 5.35 yaitu sebesar  $1,9662$ .
- c. Pengambilan keputusan Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  tabel, Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- d. Kesimpulan dapat diketahui untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $4,329 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H4 atau hipotesis keempat diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Responsiveness* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

### 5.5 PEMBAHASAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:

H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 > 0,05$  dan  $t$  hitung  $8,015 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,03 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,943 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Fullfilment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,010 > 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,593 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Reliability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H4 : Dapat diketahui untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $4,329 > t$  tabel  $1,9662$  jadi H4 atau hipotesis keempat diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Responsiveness* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

## **5.6 REKOMENDASI PERBAIKAN APLIKASI M-PASPOR**

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan variabel *Efficiency* memiliki nilai yang paling tinggi dari variabel lainnya yaitu  $8,015$ , hal ini menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas dengan efisiensi dari layanan aplikasi M-paspor secara keseluruhan terutama pada aspek *Efficiency*. Dari hal ini pengembang dapat meningkatkan lebih baik lagi aspek *Efficiency* yang diberikan kepada pengguna melalui layanan yang ada agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi M-Paspor di mana saja dan kapan saja sebagai media layanan yang membantu pengguna dalam membuat atau memperpanjang masa aktif paspor.