

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 SEJARAH APLIKASI SEABANK

SeaBank adalah aplikasi perbankan digital yang membantu nasabah dalam melakukan aktivitas finansial, mulai dari menabung hingga bertransaksi, melalui *handphone* kapanpun dan dimanapun. Produk perdana SeaBank adalah rekening tabungan yang dapat mempermudah pengelolaan aktivitas finansial harian dan menyediakan tabungan dalam satu rekening dengan bunga yang tinggi. Salah satu bank digital yang hadir dengan membawa inovasi layanan untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi keuangan adalah PT Bank SeaBank Indonesia (SeaBank).

PT Bank SeaBank Indonesia dimiliki Sea Group sejak Februari 2021. Sebelumnya, SeaBank dikenal sebagai PT Bank Kesejahteraan Ekonomi yang berdiri pada 1992 untuk memberikan pembiayaan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kini SeaBank bertransformasi menjadi bank digital yang memberikan layanan finansial dengan proses cepat dan praktis melalui ponsel pintar. Produk perdana SeaBank adalah rekening tabungan. Selain itu, SeaBank juga menyediakan virtual account.

Seagroup atau dengan nama lain Sea limited merupakan suatu perusahaan internasional yang didirikan di Negara Singapura yang bergerak dalam bidang internet serta teknologi. Seagroup memiliki induk beberapa perusahaan e-commerce yaitu Shopee, Garena, dan juga perusahaan Seabank. Seabank adalah

suatu aplikasi di bidang perbankan yang berbentuk digital yang memberikan bantuan bagi nasabah atau konsumen untuk melakukan aktivitas finansial dan transaksi . SeaBank merupakan aplikasi perbankan milik SeaGroup yang sebelumnya bernama Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE). Kini, SeaBank telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan juga telah termasuk dalam salah satu peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sehingga dapat menjamin keamanan. Agar dapat terus bersaing terutama pada dunia bisnis perbankan, Seabank harus terus menetapkan strategi dalam menghadapi situasi yang berbeda yang secara umum disebut dengan business level strategy dalam menghadapi kompetitor.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner online dari google form pada tanggal 15 Desember 2023 hingga tanggal 10 Januari 2024 dengan mencapai 385 responden yang telah di sebarkan melalui media sosial whatsapp dan instagram. Untuk kegiatan pengisian dengan 20 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada pelajar, mahasiswa, pns, dll yang telah menggunakan aplikasi SeaBank di kota jambi. Sebanyak 385 responden memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sbb:

5.2.1 Jenis kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	173	45%
Perempuan	212	55%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5,1 Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin menjelaskan bahwa responden laki-laki berjumlah 173 orang dengan persentase 45%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 212 orang dengan persentase 55%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar disbanding responden laki-laki.

5.2.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-25 Tahun	289	75%
25-35 Tahun	92	24%
35-45 Tahun	2	0,5%
45 Tahun keatas	2	0,5%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.2 Frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden dengan usia 17-25 tahun berjumlah 289 orang dengan persentase 75%, responden dengan usia 25-35 tahun berjumlah 92 orang dengan persentase 24%, responden dengan usia 35-45 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 0,5%, responden dengan usia 45 tahun ke atas 2 orang dengan persentase 0,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi sebank dominan dari usia 17-21 tahun.

5.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar	12	3%
Mahasiswa	254	66%
PNS	10	3%
Wiraswasta	82	21%
Lainnya	27	7%
Jumlah	385	100%

Berdasarkan tabel 5.3 frekuensi responden berdasarkan pekerjaan. Didapat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar berjumlah 12 orang dengan persentase 3%, responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa berjumlah 254 orang dengan persentase 66%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS

berjumlah 10 orang dengan presentase 3%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 82 orang dengan persentase 21%, Responden dengan pekerjaan sebagai lainnya berjumlah 27 orang dengan persentase 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi sebank rata-rata dengan pekerjaan sebagai mahasiswa.

5.3 HASIL UJI

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid [35]. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh pearson dengan membandingkan nilai r hitung nilai r table. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Person Corellation. Pengujian uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan pengujian statistic mengacu pada kriteria sebagai berikut:

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka tidak valid

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka valid

Tabel 5. 4 Nilai Koefosien Korelasi (r)

df=(N-2)	Tingkat signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
375	0.08484	0.10102	0.11977	0.13251	0.16881
376	0.08473	0.10088	0.11962	0.13234	0.16859
377	0.08461	0.10075	0.11946	0.13216	0.16837
378	0.08450	0.10062	0.11930	0.13199	0.16815
379	0.08439	0.10048	0.11914	0.13182	0.16793

380	0.08428	0.10035	0.11899	0.13164	0.16771
381	0.08417	0.10022	0.11883	0.13147	0.16749
382	0.08406	0.10009	0.11868	0.13133	0.17727
383	0.08395	0.09996	0.11852	0.13113	0.16706
384	0.08384	0.09983	0.11837	0.13096	0.16684
385	0.08373	0.09970	0.11822	0.13079	0.16663

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 385 sampel maka $df(N-2) = 385-2$, maka $df = 383$. Nilai r tabel dari $df = 383$ adalah 0.09996.

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

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.511**	.457**	.542**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.511**	1	.595**	.489**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.457**	.595**	1	.492**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X1.4	Pearson Correlation	.542**	.489**	.492**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.774**	.829**	.805**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *efficiency* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *efficiency* dibawah ini.

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

Variabel <i>Efficiency</i> (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.774	0.09996	Valid
X1.2	0.829	0.09996	Valid
X1.3	0.805	0.09996	Valid
X1.4	0.778	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

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

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.191**	.189**	.265**	.618**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.191**	1	.203**	.178**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.189**	.203**	1	.261**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X2.4	Pearson Correlation	.265**	.178**	.261**	1	.645**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.618*	.626**	.672**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *reliability* dibawah ini.

Tabel 5. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

Variabel <i>Reliability</i> (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.618	0.09996	Valid
X2.2	0.626	0.09996	Valid
X2.3	0.672	0.09996	Valid
X2.4	0.645	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

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

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.559**	.420**	.468**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385

X3.2	Pearson Correlation	.559**	1	.436**	.489**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.420**	.436**	1	.417**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X3.4	Pearson Correlation	.468**	.489**	.417**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.X3	Pearson Correlation	.773**	.776**	.772**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *privacy* dibawah ini.

Tabel 5. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Privacy* (X3)

Variabel <i>Privacy</i> (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0.773	0.09996	Valid
X3.2	0.776	0.09996	Valid
X3.3	0.772	0.09996	Valid
X3.4	0.768	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X3) dinyatakan valid.

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

Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.580**	.256**	.368**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.580**	1	.329**	.413**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.256**	.329**	1	.351**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
X4.4	Pearson Correlation	.368**	.413**	.351**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.X4	Pearson Correlation	.725**	.762**	.712**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *responsiveness* dibawah ini.

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

Variabel <i>Responsiveness</i> (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0.725	0.09996	Valid
X4.2	0.762	0.09996	Valid
X4.3	0.712	0.09996	Valid
X4.4	0.726	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *responsiveness* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.807**	.821**	.716**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y.2	Pearson Correlation	.807**	1	.774**	.611**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y.3	Pearson Correlation	.821**	.774**	1	.689**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385
Y.4	Pearson Correlation	.716**	.611**	.689**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.931**	.899**	.915**	.837**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Berdasarkan hasil output pengujian validitas pada variabel *Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Satisfaction* dibawah ini.

Tabel 5. 14 Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.725	0.09996	Valid
Y.2	0.762	0.09996	Valid
Y.3	0.712	0.09996	Valid
Y.4	0.726	0.09996	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah Pengujian kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument [36].

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden

yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Uji reabilitas dapat dilihat dari nilai kritisnya yaitu 0,50 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel. Dijelaskan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,50$ tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,50$ tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel:

Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas *Efficiency*(X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

Pada uji reliabilitas variabel *Efficiency* (X1) di dapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,808.

Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas *Reliability* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.519	4

Pada uji reliabilitas variabel *Reliability* (X2) di dapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,519

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas *Privacy* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Pada uji reliabilitas variabel *privacy* (X3) di dapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,765.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.697	4

Pada uji reliabilitas variabel *responsiveness* (X4) di dapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,697.

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	4

Pada uji reliabilitas variabel *user satisfaction* (Y) di dapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,916

Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS:

Tabel 5. 20 Hasil Rangkuman Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0.808	0.50	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0.519	0.50	Reliabel
3	<i>Privacy</i>	0.765	0.50	Reliabel
4	<i>Responsiveness</i>	0.697	0.50	Reliabel
5	<i>User Satisfaction</i>	0.916	0.50	Reliabel

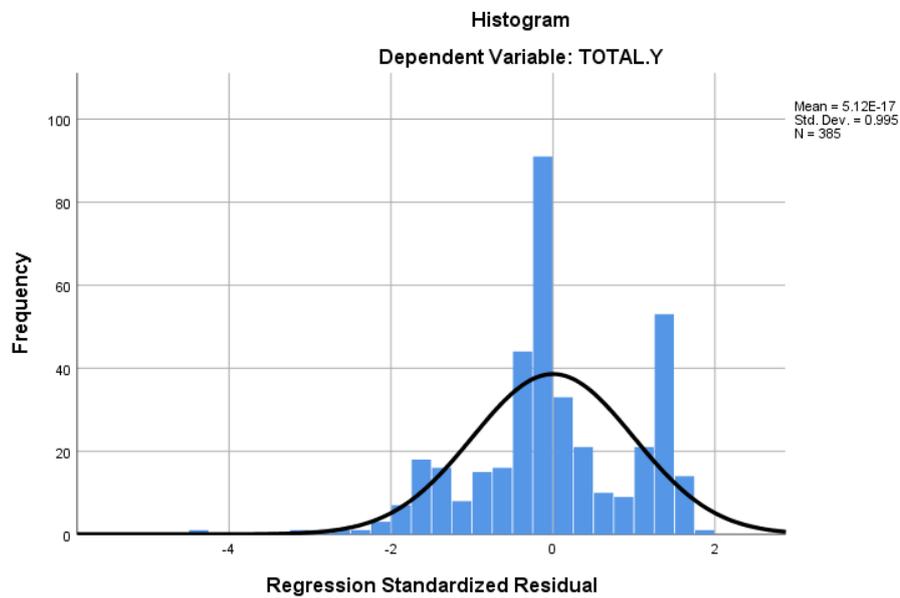
Berdasarkan tabel 5.15 tersebut, dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha hitung lebih besar dari >0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan *Reliabel*.

5.4 Uji ASUMSI KLASIK

5.4.1 Uji Normalitas

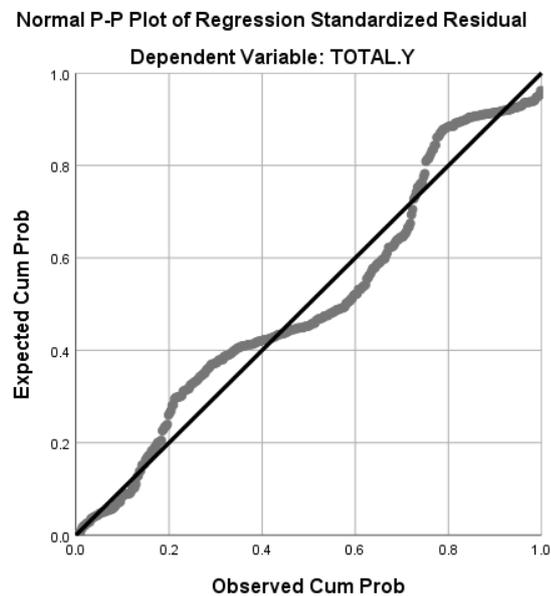
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal [37].

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.



Gambar 5. 1Histogram

Dari gambar diatas terlihat bahwa grafik kepuasan pengguna mengikuti bentuk distribusi normal dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal (berbentuk lonceng). Ini berarti memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 5. 2 Normal P-P plot Normalitas

Pada grafik Plots, kesamaan antara nilai probabilitas harapan dan pengamatan di tunjukkan dengan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis probabilitas harapan dan pengamatan. Dari grafik terlihat bahwa nilai P-P Plot terletak disekitar garis diagonal sehingga bisa diartikan bahwa data berdistribusi normal

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi [38]. Pengujian ada tidaknya multikolinearitas dilihat dari nilai korelasi dua variable independen tersebut mendekati satu atau nilai korelasi parsial atau mendekati nol.

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independent. Model regresi yang baik ditandai dengan

tidak terjadi interkorelasi antar variabel independent (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mengetahui dengan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai Tolerance lebih besar dari $> 0,10$ maka artinya Tidak Terjadi Multikolinearitas.
2. Jika nilai VIF lebih kecil dari $< 10,00$ maka artinya Tidak terjadi Multikolinearitas.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.417	1.923		6.458	.000		
TOTAL.X1	-.022	.053	-.021	-.408	.684	.997	1.003
TOTAL.X2	.174	.077	.116	2.267	.024	.993	1.007
TOTAL.X3	.026	.093	.020	.284	.776	.502	1.993
TOTAL.X4	.061	.093	.047	.655	.513	.502	1.992

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Pada tabel 5.16 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0.1 dan seluruh VIF $< 10,0$, artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya [39]. Model regresi yang baik adalah

tidak terjadinya heterokedastisitas. Salah satu uji heteroskedastisitas adalah uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antar variabel independen dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.431	1.232		1.161	.246
	TOTAL.X1	.033	.034	.050	.980	.328
	TOTAL.X2	.006	.049	.006	.127	.899
	TOTAL.X3	.079	.060	.095	1.323	.187
	TOTAL.X4	-.085	.060	-.103	-1.428	.154

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5. 23 Keterangan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.328 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.899 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.187 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.154 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.23 diatas menunjukkan hasil dari uji heteroskedasitas dimana seluruh nilai variabel independent > 0.05 sehingga tidak terjadi heteroskedasitas.

5.5 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Uji Analisis berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model analisis regresi terdapat pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*) [40]. Dalam enelitian ini variabel bebas yang akan diuji adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Privacy*, dan *Compensation*. Berikut persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\underline{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4}$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel depedena = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (independen)

X = Variabel independen

5.5.1 Koefisien Regresi

Fungsi utama dari analisis koefisien regresi merupakan cerminan atau yang menggambar ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh setiap unit variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat. Persamaan regresi linear berganda dengan empat variabel independen yaitu $b_1 = -0.022$, $b_2 = 0.174$, $b_3 = 0.026$, $b_4 = 0.061$ dengan nilai konstanta sebesar 12.417.

Tabel 5. 24 Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.417	1.923		6.458	.000

TOTAL.X1	-0.022	.053	-0.021	-.408	.684
TOTAL.X2	.174	.077	.116	2.267	.024
TOTAL.X3	.026	.093	.020	.284	.776
TOTAL.X4	.061	.093	.047	.655	.513

nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah:

- a. Konstanta memperoleh nilai sebesar 12.417, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Efficiency* sebesar -0.022 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar -0.022 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* sebesar 0.174 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.174 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Privacy* sebesar 0.026 yang berarti jika *Privacy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.026 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* sebesar 0.061 yang berarti jika *Compensation* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan

mengalami peningkatan sebesar 0.061 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.5.2 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 5. 25 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.133 ^a	.018	.007	2.60250
a. Predictors: (Constant), TOTAL.X4, TOTAL.X2, TOTAL.X1, TOTAL.X3				
b. Dependent Variable: TOTAL.Y				

Dari output tabel 5.25 model *summary* dapat diketahui R adalah 0.133. jadi pengaruh variabel independen yaitu 13.3% sedangkan sisanya sebesar 86.7% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

5.5.3 UJI F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen [40].

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H0: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

H1: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H0 diterima dan H1 ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Tabel 5. 26 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.404	4	11.601	1.713	.146 ^b
	Residual	2573.736	380	6.773		
	Total	2620.140	384			
a. Dependent Variable: TOTAL.Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL.X4, TOTAL.X2, TOTAL.X1, TOTAL.X3						

Pada tabel 5.26 diatas menunjukkan hasil uji dari nilai F hitung sebesar 1.713.

Tabel 5. 27 Nilai Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

df untuk penyebut (N2)	Titik Presentase Distribusi untuk Probabilitas = 0,05														
	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
375	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
376	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
377	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
378	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
379	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
380	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
381	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
382	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
383	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
384	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
385	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69

Prosedur pengujian sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

H0: Variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Privacy* dan *Responsiveness* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H1: Variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Privacy* dan *Responsiveness* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05 dikarenakan dari berbagai analisis yang menjadi referensi banyak menggunakan taraf signifikansi sebesar 0.05.

- c. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 1.713 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 dfl = k atau 5 dan df2 = n – k – 1 atau 385 – 4 – 1 = 380 (n = jumlah data; k = jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2.40.

- d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung \leq F tabel maka H0 diterima Jika F hitung $>$ F tabel maka H0 ditolak

- e. Kesimpulan dapat diketahui bahwa F hitung (1.713) < F tabel (2.40) maka H_0 diterima dan H_1 di tolak. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Privacy* dan *Responsiveness* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

5.5.4 UJI T

Digunakan untuk menguji hipotesis parsial. Uji T bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) [40]. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
2. Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 5. 28 Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.417	1.923		6.458	.000
	TOTAL.X1	-.022	.053	-.021	-.408	.684
	TOTAL.X2	.174	.077	.116	2.267	.024
	TOTAL.X3	.026	.093	.020	.284	.776
	TOTAL.X4	.061	.093	.047	.655	.513

Tabel 5. 29 Nilai Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t)

Pr	0.05	0.025	0.01	0.005	0.005
Df	0.10	0.050	0.02	0.010	0.00
374	1,64894	1,96633	2,33636	2,58904	3,31673
375	1,64893	1,96631	2,33633	2,58900	3,31666
376	1,64892	1,96629	2,33631	2,58897	3,31659
377	1,64891	1,96628	2,33628	2,58893	3,31652
378	1,64889	1,96626	2,33625	2,58890	3,31645
379	1,64888	1,96624	2,33623	2,58886	3,31638
380	1,64887	1,96623	2,33620	2,58883	3,31631
381	1,64886	1,96621	2,33617	2,58879	3,31625
382	1,64885	1,96619	2,33615	2,58876	3,31618
383	1,64884	1,96618	2,33612	2,58873	3,31611
384	1,64883	1,96616	2,33610	2,58869	3,31604
385	1,64882	1,96614	2,33607	2,58866	3,31598

Prosedur pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian X_1 (*Efficiency*)

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

b. T hitung adalah -0.408

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

c. Pengambilan keputusan

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

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung $(-0.408) < T$ tabel (1.96623) .
Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *efficiency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

2. Pengujian X2 (*Reliability*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

- b. T hitung adalah 2.267

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

- c. Pengambilan keputusan

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

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (2.267) > T tabel (1.96623).
Jadi H1 diterima dan H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

3. Pengujian X3 (*Privacy*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

- b. T hitung adalah 0.284

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

- c. Pengambilan keputusan

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

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung < T tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung > T tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.284) < T tabel (1.96623).
Jadi H1 ditolak dan H0 diterima, kesimpulannya yaitu variabel *privacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

4. Pengujian X4 (*Responsiveness*)

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

- b. T hitung adalah 0.655

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 385 - 4 - 1 = 380$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96623

- c. Pengambilan keputusan

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

H1: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.655) $< T$ tabel (1.96623).

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

Tabel 5. 30 Tabel Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T hitung	T tabel	Kesimpulan
X1 (<i>Efficiency</i>)	-0.408	1.96623	Ditolak
X2 (<i>Reliability</i>)	2.267	1.96623	Diterima
X3 (<i>Privacy</i>)	0.284	1.96623	Ditolak
X4 (<i>Responsiveness</i>)	0.655	1.96623	Ditolak

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh yang besar daripada variabel *Efficiency*, *Privacy* dan *Responsiveness*. Dimana t hitung untuk variabel *Reliability* adalah $2.267 > 1.96623$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan pada variabel *Efficiency* memiliki nilai t hitung sebesar $0.405 < t$ tabel 1.96623 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, pada variabel *Privacy* memiliki nilai t hitung sebesar $0.284 < t$ tabel 1.96623 sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, dan pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar $0.655 < t$ tabel 1.96623 sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

5.6 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan realibel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terjadi heterokedastisitas. Pada pengujian F yaitu variabel *Efficiency*, *Reliability*, *Privacy* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu *User Satisfaction*. Sedangkan didalam pengujian T terdapat 1 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Reliability* terhadap *User*

Satisfaction. Sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Seabank belum cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Seabank terbilang rendah. Hal tersebut terlihat dari tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian. Dari pernyataan tersebut makan layanan pada aplikasi Seabank belum sesuai dengan persepsi yang di inginkan konsumen, Karena hanya variabel *Reability* saja yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

5.7 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pengembang aplikasi antara lain sebagai berikut:

1. Penulis merekomendasikan untuk pihak aplikasi harus lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan kepada konsumen agar kepuasan pengguna dapat meningkat.
2. Penulis merekomendasikan kepada pengembang untuk meningkatkan lagi sistem pada aplikasi Seabank dalam tingkat kehandalan pastikan bahwa layanannya dapat beroperasi secara konsisten dan dapat diandalkan. dan tingkat ketepatan waktu agar lebih baik lagi. Salah satunya adalah meminimalisir terjadinya error pada aplikasi seabank agar proses transaksi yang dilakukan pengguna berjalan lebih optimal.

