

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas bagaimana pengumpulan data yang dilakukan, memberikan penjelasan tentang profil responden, dan menjelaskan bagaimana data yang dikumpulkan dianalisis. Analisis data ini dilakukan menggunakan SPSS versi 25.

5.1 PROFIL RESPONDEN

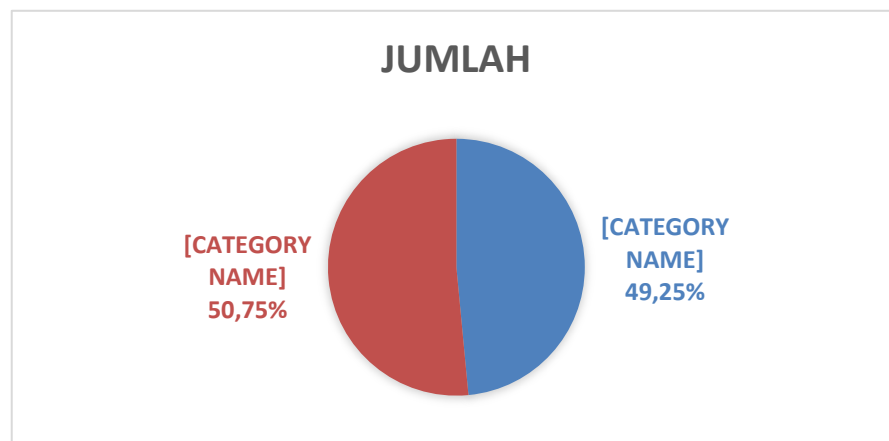
Kuesioner online dari google form merupakan salah satu cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan kepada para responden yaitu pengguna website SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa. Untuk kegiatan pengisian dengan 12 pernyataan masing-masing dimensi memiliki 3 atribut kelas yang diajukan dalam kuesioner tersebut. Data yang di analisis berdasarkan hasil penyebaran yang sudah dikumpulkan, selanjutnya data tersebut diolah dengan software IBM SPSS Statistic versi 25. Ada sebanyak 400 responden yang sudah terkumpul kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut merupakan tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner, sebagai berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Adapun kategori responden berdasarkan jenis kelamin dari data yang sudah dikumpulkan sebagai berikut :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Peresntasi
Laki-laki	197	49.25%
Perempuan	203	50.75%
Total	100	100%

**Gambar 5. 1 Frekuensi Jenis Kelamin**

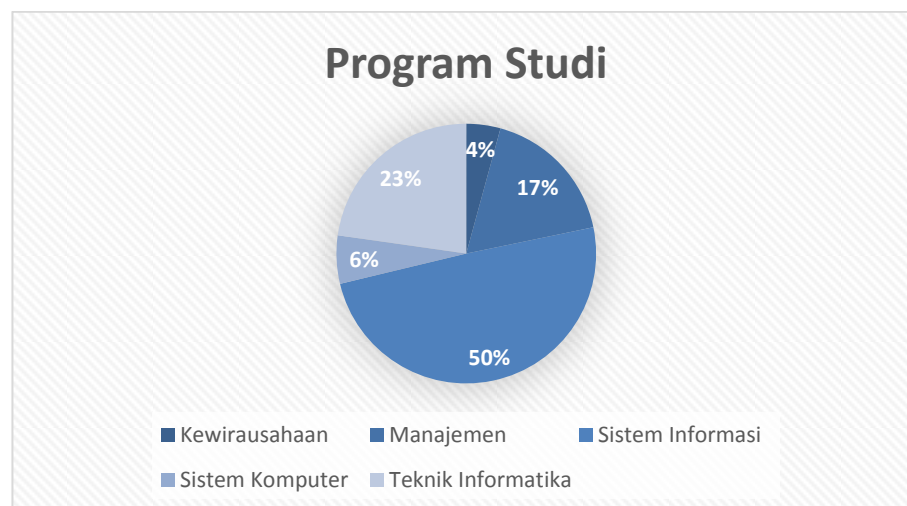
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, didapatkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yang telah mengisi kuesioner dengan total sebanyak 400 orang. Yang dimana responden perempuan sebanyak 206 orang dan responden laki-laki sebanyak 194 orang.

5.1.2 Program Studi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa data responden berdasarkan jurusan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Program Studi

Jurusan	Jumlah Responden	Presentase
Sistem Informasi	198	50%
Teknik Informatika	191	23%
Sistem Komputer	24	6%
Manajemen	70	17%
Kewirusahaan	17	4%
Total	400	100%

**Gambar 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Program Studi**

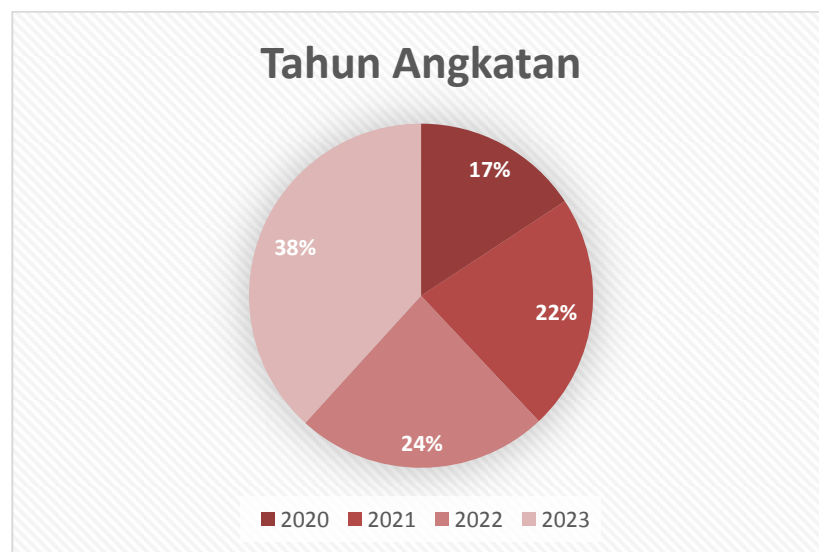
Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kategori responden yang telah terkumpul berdasarkan program studi pada jurusan sistem informasi merupakan kategori responden paling banyak yang sudah mengisi kuesioner, yaitu sejumlah 185 orang dan, Teknik Informatika 128 orang, Sistem Komputer 20 orang, Manajemen 50 orang, dan kewirusahaan sebesar 17 orang.

5.1.3 Tahun Angkatan

Data responden berdasarkan tahun angkatan pengguna website SIAKAD adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Jumlah Responden	Presentase
2020	72	17%
2021	87	22%
2022	93	24%
2023	148	37%
Total	400	100%



Gambar 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Proporsi responden berdasarkan data yang sudah dikumpulkan, dapat diketahui bahwa kategori berdasarkan tahun angkatan 2020 sejumlah 63 responden, 2021 sejumlah 89 responden, 2022 sejumlah 95 responden, dan 2023 yaitu 153 responden.

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Pada salah satu uji instrumen, yaitu uji validitas yang bertujuan untuk melihat tingkat kevalidan variabel dengan cara diukur menggunakan uji ini menggunakan alat ukur yang diharapkan mampu mengungkapkan hasil yang telah diperoleh dari kuesioner[31]. Uji validitas dilakukan menggunakan SPSS untuk mengetahui seberapa tepat masing-masing variabel yang ada dalam pernyataan kuesioner dapat dipercaya. Teknik pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan tersebut dinyatakan **valid**, tetapi jika r hitung $< r$ tabel maka dapat dinyatakan item pernyataan **tidak valid**. Pengujian dilakukan menggunakan rumus r tabel yaitu $df=n-2$ dan nilai sig 0,05, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah.

Tabel 5. 4 Nilai Koefisien Korelasi (r)

df (N-2)		Tabel Distribusi r				
		Tingkat Signifikansi				
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
395		0.0826722	0.0984391	0.1167247	0.1291426	0.1645387
396		0.0825679	0.0983152	0.1165781	0.1289806	0.1643334
397		0.0824641	0.0981918	0.1164320	0.1288192	0.1641288
398		0.0823607	0.0980688	0.1162864	0.1286584	0.1639251
399		0.0822576	0.0979462	0.1161414	0.1284982	0.1637220
400		0.0821549	0.0978242	0.1159970	0.1283386	0.1635198
401		0.0820527	0.0977025	0.1158530	0.1281796	0.1633182

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 400 sampel, maka $df = 400 - 2 = 398$ dan probabilitasnya adalah 0,05. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0.098068.

Hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa adalah sebagai berikut :

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

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL. X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.416**	.365**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X1.2	Pearson Correlation	.416**	1	.581**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X1.3	Pearson Correlation	.365**	.581**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
TOTAL. X1	Pearson Correlation	.773**	.822**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan hasil output dari pengujian validitas pada variabel *Efficiency*, didapatkan nilai Pearson Correlation pada masing-masing pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel., atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 sebagai berikut :

Tabel 5. 6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel <i>Efficiency</i> (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0. 773	0.098068	Valid
X1.2	0. 822	0.098068	Valid
X1.3	0. 795	0.098068	Valid

Seperti data yang terdapat pada tabel 5.6 hasil Uji Validitas, semua indikator variabel yang dihitung memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,098068 (r Tabel). Oleh karena itu, semua variabel *Efficiency* (X1) dianggap valid.

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

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL. X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.691**	.437**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X2.2	Pearson Correlation	.691**	1	.513**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X2.3	Pearson Correlation	.437**	.513**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
TOTAL. X2	Pearson Correlation	.857**	.886**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan hasil output dari pengujian validitas pada variabel *Responsiveness*, didapatkan nilai Pearson Correlation pada masing-masing pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel., atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut :

Tabel 5. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0. 857	0.098068	Valid
X2.2	0. 886	0.098068	Valid
X2.3	0. 762	0.098068	Valid

Seperti data yang terdapat pada tabel 5.8 hasil Uji Validitas, semua indikator variabel yang dihitung memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,098068 (r Tabel). Oleh karena itu, semua variabel *Responsiveness* (X2) dianggap valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas *System Availability* (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL. X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.619**	.595**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X3.2	Pearson Correlation	.619**	1	.510**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X3.3	Pearson Correlation	.595**	.510**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
TOTAL. X3	Pearson Correlation	.859**	.829**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan hasil output dari pengujian validitas pada variabel *System Availability*, didapatkan nilai Pearson Correlation pada masing-masing pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel., atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 sebagai berikut :

Tabel 5. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel <i>System Availability</i> (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0. 859	0.098068	Valid
X3.2	0. 829	0.098068	Valid
X3.3	0. 849	0.098068	Valid

Seperti data yang terdapat pada tabel 5.10 hasil Uji Validitas, semua indikator variabel yang dihitung memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,098068 (r Tabel). Oleh karena itu, semua variabel *System Availability* (X3) dianggap valid.

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

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL. X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.710**	.586**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X4.2	Pearson Correlation	.710**	1	.705**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X4.3	Pearson Correlation	.586**	.705**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.855**	.912**	.878**	1

.X4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan hasil output dari pengujian validitas pada variabel *Contact*, didapatkan nilai Pearson Correlation pada masing-masing pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel., atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 sebagai berikut :

Tabel 5. 12 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel <i>Contact</i> (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0. 855	0.098068	Valid
X4.2	0. 912	0.098068	Valid
X4.3	0. 878	0.098068	Valid

Seperti data yang terdapat pada tabel 5.12 hasil Uji Validitas, semua indikator variabel yang dihitung memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,098068 (r Tabel). Oleh karena itu, semua variabel *System Availability* (X3) dianggap valid.

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

		Correlations			TOTAL.
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
Y.1	Pearson Correlation	1	.717**	.633**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
Y.2	Pearson Correlation	.717**	1	.625**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
Y.3	Pearson Correlation	.633**	.625**	1	.865**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
TOTAL.	Pearson Correlation	.888**	.883**	.865**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan hasil output dari pengujian validitas pada variabel Y, didapatkan nilai Pearson Correlation pada masing-masing pernyataan lebih besar dari pada nilai r tabel., atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 sebagai berikut :

Tabel 5. 14 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel <i>User Satisfaction (Y)</i>	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1.1	0. 888	0.098068	Valid
Y1.2	0. 883	0.098068	Valid
Y1.3	0. 865	0.098068	Valid

Seperti data yang terdapat pada tabel 5.14 hasil Uji Validitas, semua indikator variabel yang dihitung memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,098068 (r Tabel). Oleh karena itu, semua variabel Kepuasan Pengguna (Y) dianggap valid.

5.2.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah uji yang memiliki tujuan untuk mengukur konsistensi yang tidak berubah dari waktu ke waktu serta bisa dipercaya. Sebuah instrument dapat dikatakan reliable atau tidak dengan menggunakan teknik berdasarkan formula *Alfa Cronbach*, apabila nilai *Alfa Cronbach* > 0,70 maka dikatakan reliable. Berikut merupakan tabel reliabilitas setiap variabel[71].

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.706	3

Hasil pengujian reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.706

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	3

Hasil pengujian reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.786

Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas *System Availability* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

Hasil pengujian reliabilitas Variabel X3 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.796

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	3

Hasil pengujian reliabilitas Variabel X4 didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.855

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

Hasil pengujian reliabilitas Variabel Y didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.851

Adapun tabel hasil pengujian dari perhitungan uji reliabilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0.706	0,70	Reliabel
2	<i>Responsivness</i>	0.786	0,70	Reliabel
3	<i>System Availability</i>	0.796	0,70	Reliabel
4	<i>Contact</i>	0.855	0,70	Reliabel
5	<i>User Satisfaction</i>	0.851	0,70	Reliabel

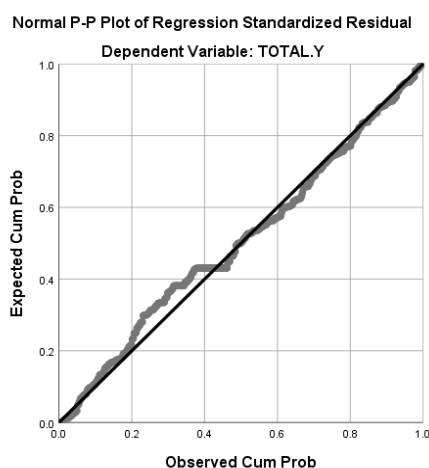
Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki alfa Cronbach hitung yang lebih besar dari 0,50 dan dapat dinyatakan sebagai reliabel, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji reliabilitas, yang dapat dilihat pada tabel 5.20 diatas.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Setelah uji valditas dan reliabilitas selesai, langkah selanjutnya adalah uji normalitas. Ini berguna untuk menentukan apakah hubungan berdistribusi antara variabel bebas dan terikat normal, mendekati normal, atau tidak normal.

Normalitas adalah uji yang harus dilakukan guna mengetahui bahwa data yang digunakan dalam penelitian sudah berdistribusi normal, dan menjadi salah satu syarat untuk melakukan inferensi[72]. Gambar 5.1 menunjukkan output uji normalitas dari metode grafik seperti p-plot regression residual standarisasi.



Gambar 5. 4 Normalitas Grafik Normal P-P plot

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

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Dengan model regresi yang baik, seharusnya tidak ada multikolinearitas. Untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas, metode VIF merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan. Jika ketepatan toleransi lebih kecil dari 0.10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, multikolinearitas dianggap tidak ada[57].

Tabel 5. 21 Hasil Uji Multikolineritas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.006	.410		2.453	.015		
TOTAL.X1	.302	.043	.288	6.984	.000	.462	2.166
TOTAL.X2	.109	.042	.110	2.612	.009	.442	2.261
TOTAL.X3	.307	.041	.321	7.474	.000	.424	2.358
TOTAL.X4	.229	.039	.244	5.812	.000	.443	2.256

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Berdasarkan tabel 5.21 menunjukkan hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan, yaitu dari tiap variabel telah memenuhi syarat sebagai berikut :

Tabel 5. 22 Rangkuman Uji Multikolineritas

Variabel	Toleransi	VIF	Keterangan
X1	0.462>0,1	2.166<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0. .442>0,1	2.261<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0. .424>0,1	2.358<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0. 443>0.1	2.256<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji diatas, dapat dilihat seluruh nilai Tolerance $>0,1$ dan nilai VIF <10 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas pada model regresi.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah cara untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak saat menggunakan uji Glejser untuk mengetahui perbedaan antar varian residual pada seluruh pengamatan dalam model regresi. Salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas adalah uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresikan setiap variabel independen pada nilai residu. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui perbedaan nilai tersebut. dengan ketentuan jika nilai sig lebih kecil dari pada 0,05 maka dapat menyatakan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas[59], hasil dari uji Heteroskedastisitas dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.428	.252		9.627	.000
	TOTAL.X1	.034	.027	.089	1.273	.204
	TOTAL.X2	-.043	.026	-.120	-1.691	.092
	TOTAL.X3	-.075	.025	-.215	-2.962	.003
	TOTAL.X4	-.040	.024	-.118	-1.655	.099

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5. 24 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.204>0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.092>0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.003<0.05	Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.099>0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas yang telah dilakukan, terdapat tiga variabel independent yang memiliki nilai signifikan $> 0,050$ yaitu *Efficiency* (X1), *Responsiveness* (X2), dan *Contact* (X4), sedangkan satu variabel *System Availability* (X3) < 0.050 sehingga dapat dinyatakan terjadinya heteroskedastisitas.

5.4 Uji Regresi Linear Berganda

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

5.4.1 Koefisien Regresi

Dalam penelitian ini variabel indepen yang akan diuji adalah *efficiency*, *responsiveness*, *system availability*, dan *contact*. Berikut ini adalah rumus regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini [60]:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n \dots (5.1)$$

Dimana :

Y = variabel terikat (dependen)

A = konstanta

b1,b2 = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4 = Variabel independent (*efficiency, responsiveness, system availability, dan contact*).

$$Y = 1.006 + 0.302 + 0.109 + 0.307 + 0.229$$

Berikut dibawah ini merupakan hasil uji analisis regresi linear berganda, dapat dilihat pada tabel 5.25 :

Tabel 5. 25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.006	.410		2.453	.015
	TOTAL.X1	.302	.043	.288	6.984	.000
	TOTAL.X2	.109	.042	.110	2.612	.009
	TOTAL.X3	.307	.041	.321	7.474	.000
	TOTAL.X4	.229	.039	.244	5.812	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Keterangan dari model regresi linear sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta yang diperoleh sebesar 1.006. Artinya jika nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau memberikan dampak dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.

2. Nilai koefisien regresi pada variabel *Efficiency* sebesar 0.302, artinya jika *Efficiency* mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.302 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel *Responsiveness* sebesar 0.109, artinya jika *Responsiveness* mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.109 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel *System Availability* sebesar 0.307, artinya jika *System Availability* mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.307 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
5. Nilai koefisien regresi pada variabel *Contact* sebesar 0.229, artinya jika *Contact* mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0.229 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak konsisten. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien regresi (R^2). Hasil dari Koefisien Determinasi dapat dilihat pada Tabel 5.15 Hasil Koefisien Determinasi R^2 .

Tabel 5. 26 Hasil Koefesien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.687	1.24753

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X4, TOTAL.X1,

TOTAL.X2, TOTAL.X3

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Berdasarkan hasil output tabel 5.26 diatas, model Summary diketahui R^2 (R Square) adalah sebesar 0.690. Hal ini berarti terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen yaitu 69%, sedangkan sisanya 31% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Uji T

pengujian T bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen (*efficiency*, *responsiveness*, *system availability*, dan *contact*) secara parsial terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian atau berdasarkan penghitungan secara per variabel parsial.

Tabel 5. 27 Hasil Uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.006	.410		2.453	.015
	TOTAL.X1	.302	.043	.288	6.984	.000
	TOTAL.X2	.109	.042	.110	2.612	.009
	TOTAL.X3	.307	.041	.321	7.474	.000
	TOTAL.X4	.229	.039	.244	5.812	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Tabel 5. 28 Tabel Distribusi T

		Tabel Distribusi t				
		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
395		1.6487204	1.9659879	2.3358253	2.5883331	3.3153273
396		1.6487106	1.9659726	2.3358013	2.5883014	3.3152643
397		1.6487009	1.9659574	2.3357774	2.5882698	3.3152015
398		1.6486912	1.9659423	2.3357536	2.5882384	3.3151391
399		1.6486815	1.9659273	2.3357300	2.5882072	3.3150770
400		1.6486719	1.9659123	2.3357064	2.5881761	3.3150152
401		1.6486624	1.9658975	2.3356830	2.5881452	3.3149537
402		1.6486529	1.9658827	2.3356597	2.5881144	3.3148926

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

1. Pengujian variabel H1 (*Efficiency*)

a. Menentukan taraf signifikansi.

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0.05.

b. T hitung adalah 6.984.

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 400 - 4 - 1 = 395$ (k adalah jumlah variabel independen), dan didapat T tabel sebesar 1.965

c. Pengambilan keputusan

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

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

b. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (6.984) > T tabel(1.965).

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

2. Pengujian variabel H2 (*Responsiveness*)

a. Menentukan taraf signifikansi.

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0.05.

- b. T hitung adalah 2.612

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 400 - 4 - 1 = 395$ (k adalah jumlah variabel independen), dan didapat T tabel sebesar 1.965

- c. Pengambilan keputusan

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

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

- d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (2.612) > T table (1.965).

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

3. Pengujian variabel H3 (*System Availability*)

- a. Menentukan taraf signifikansi.

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0.05.

- b. T hitung adalah 7.474

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 400 - 4 - 1 = 395$ (k adalah jumlah variabel independen), dan didapat T tabel sebesar 1.965.

c. Pengambilan keputusan

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

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

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung } (7.474) > T \text{ table } (1.965)$.

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

4. Pengujian variabel H4 (*Contact*)

a. Menentukan taraf signifikansi.

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0.05.

b. T hitung adalah 5.812

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df \ n - k - 1 / 400 - 4 - 1 = 395$ (k adalah jumlah variabel independen), dan didapat T tabel sebesar 1.965

c. Pengambilan keputusan

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

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

d. Kesimpulan dapat diketahui bahwa $T_{hitung} (5.812) > T_{tabel} (1.965)$.

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

Tabel 5. 29 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
H1 (<i>Efficiency</i>)	6.984	1.965	Hipotesis = Diterima
H2 (<i>Responsiveness</i>)	2.612	1.965	Hipotesis = Diterima
H3 (<i>System Availability</i>)	7.474	1.965	Hipotesis = Diterima
H4(<i>Contact</i>)	5.812	1.965	Hipotesis = Diterima

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua variabel memiliki T Hitung yang lebih besar dari pada T Tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima.

5.4.4 Uji F

Uji F memiliki manfaat untuk dapat mengetahui pengaruh hubungan yang dimiliki antara variabel independen kepada variabel dependen secara bersamaan atau simultan[73]. Dalam uji ini, ditetapkan ketentuan sebagai dasar yaitu pembandingan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} menggunakan nilai $\alpha = 5\%$.

Tabel 5. 30 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1370.623	4	342.656	220.167	.000 ^b
	Residual	614.755	395	1.556		
	Total	1985.378	399			

Berdasarkan hasil output diatas menunjukkan nilai signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap dependen adalah sebesar 220.167, dengan menggunakan nilai F tabel sebagai berikut :

Tabel 5. 31 Tabel F

DF	1	2	3	4	5	6	7
394	3.865169	3.018626	2.627556	2.394591	2.236895	2.121597	2.03283
395	3.865108	3.018568	2.627498	2.394533	2.236837	2.121538	2.03277
396	3.865048	3.018510	2.627441	2.394476	2.236779	2.121480	2.03271
397	3.864989	3.018452	2.627384	2.394418	2.236722	2.121422	2.03265
398	3.864929	3.018395	2.627327	2.394362	2.236665	2.121364	2.03259
399	3.864870	3.018338	2.627270	2.394305	2.236608	2.121307	2.03253
400	3.864811	3.018281	2.627214	2.394249	2.236551	2.121250	2.03248

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

1. Menentukan hipotesis

H0: Variabel *Efficiency*, *responsiveness*, *system availability*, *Contact* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H1: Variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *responsiveness*, *system availability* dan *Contact* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

2. Menentukan taraf signifikansi

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

3. Menentukan F hitung dan F tabel

Berdasarkan tabel yang diketahui diatas, bahwa nilai F hitung adalah sebesar 220.167 dengan signifikan 0,000^b dengan taraf signifikansi 5% maka nilai Sig. 0,000 < 0,05. Sedangkan nilai F tabel berdasarkan tabel statistic dengan signifikan degree of freedom (df1) 0.05, dan dfl sebesar 400 (n-k-1) atau 400-4-1 =397 maka, didapat F tabel yaitu 2.394.

4. Pengambilan keputusan.

Jika F hitung < F tabel maka H0 diterima Jika F hitung > F tabel maka H0 ditolak, maka 220.167 (F hitung) > 2.394 (F tabel). Dapat disimpulkan seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan terhadap pengguna.

5. Dapat disimpulkan jika F hitung (220.167) > F tabel (2.394), artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Jadi variabel *efficiency*, *responsiveness*, *system availability* dan *contact* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dan diolah menggunakan IBM SPSS versi 25, dan melakukan pengujian melalui uji validitas dan realibilitas, diperoleh data yang valid dan reliable, dimana semua nilai r hitung keseluruhan pernyataan yang diujikan lebih besar dari pada r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan didalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan reliable. Uji normalitas pada penelitian ini juga menunjukkan hasil data yang

terdeteksi normal, serta tidak terjadinya multikolinearitas, dan terdapat 1 variabel yang terjadi heterokedastisitas, yaitu variabel *system availability* (X3).

Berikut merupakan hasil uji koefisien regresi secara sendiri (uji T) menunjukkan bahwa seluruh hipotesis H1, H2, H2 dan H4 masing-masing memiliki pengaruh terhadap Y dengan nilai t hitung yang lebih besar dari pada t table (1.965). Maka terdapat pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) secara sendiri-sendiri.

Dalam penelitian ini penulis menemukan dalam uji F bahwa seluruh variabel independen (*Efficiency, Responsivenes, System Avaibility* dan *Contact*) berpengaruh secara simultan terhadap Y (Kepuasan Pengguna, dengan nilai signifikan $000^b > 0,05$ serta nilai F hitung $220.167 > 2.394$ F tabel).

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa termasuk tinggi. Nilai sebesar ini diketahui dari analisis tanggapan responden terhadap variabel penelitian ini.

5.6 REKOMENDASI

Dari hasil penelitian yang telah dibahas dalam bab ini, penulis memberikan rekomendasi kepada pihak Universitas Dinamika Bangsa untuk mempertahankan kualitas layanan yang dimiliki secara baik, dan terus memperhatikan kebutuhan pengguna agar terpenuhi, serta memberikan bantuan jika terdapat kesalahan saat mengakses situs SIAKAD.