

BAB V

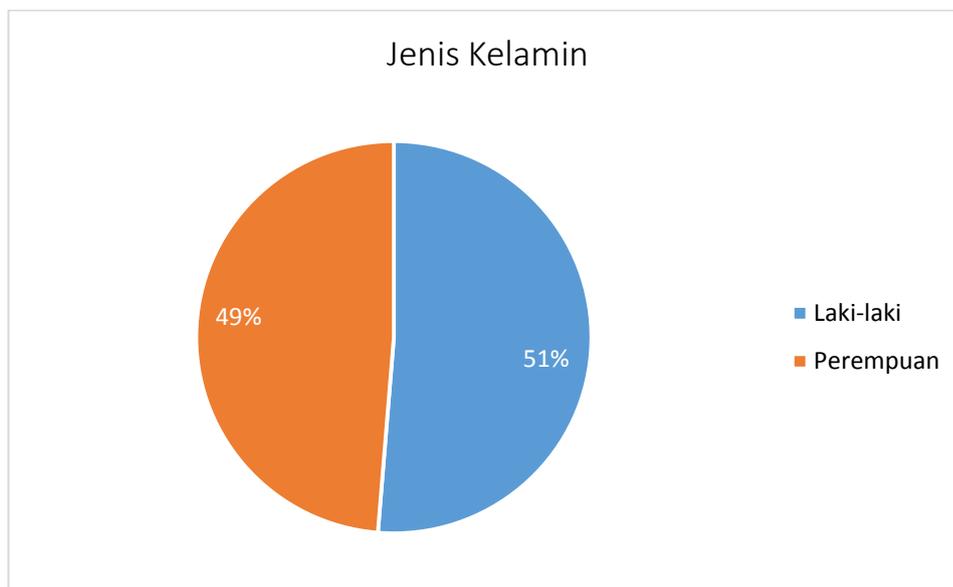
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHAAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online kepada responden yaitu para pengguna *website digital library* UNAMA. Setelah penyebaran kuesioner melalui *google form* selama kurang lebih tiga minggu maka didapat sebanyak 310 orang responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner :

5.1.1 Jenis Kelamin

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



Gambar 5. 1 Diagram Hasil Jenis Kelamin

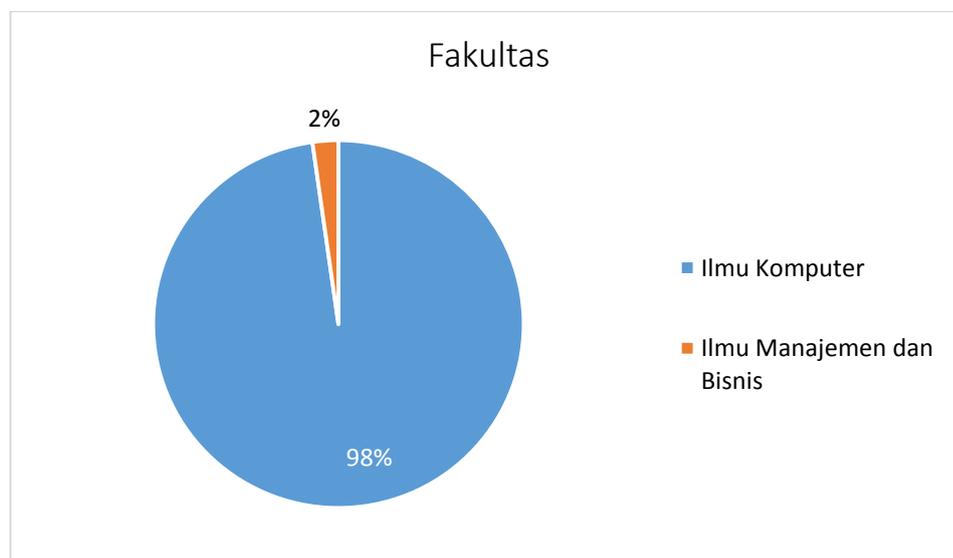
Dari rangkuman data jenis kelamin, didapatkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak mengisi kuesioner ini yaitu sebanyak 159 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	159	52%
2.	Perempuan	151	48%
TOTAL		310	100%

5.1.2 Fakultas

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan bahwa fakultas dari responden adalah sebagai berikut :



Gambar 5. 2 Diagram Hasil Fakultas

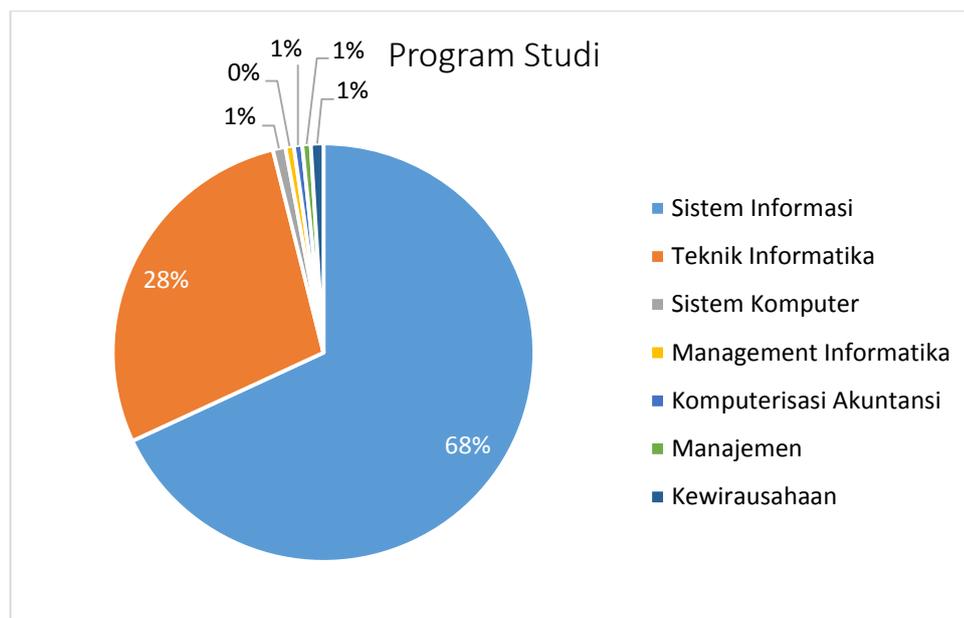
Rangkuman dari data fakultas didapatkan fakultas ilmu komputer yang paling banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebanyak 305 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada table 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah	Presentase
1.	Ilmu Komputer	305	98%
2.	Ilmu Manajemen dan Bisnis	5	2%
TOTAL		310	100%

5.1.3 Program Studi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa program studi dari responden adalah sebagai berikut :

**Gambar 5. 3 Diagram Hasil Program Studi**

Rangkuman dari data program studi didapatkan program studi sistem informasi yang paling banyak mengisi kuesioner ini, yaitu sebanyak 252 orang.

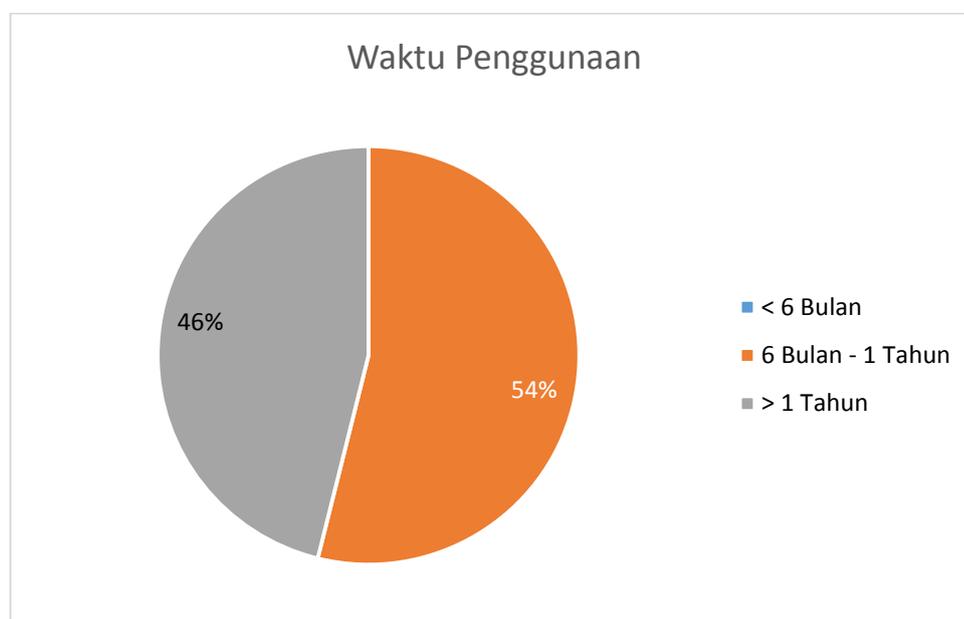
Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Program Studi

No.	Program Studi	Jumlah	Presentase
1.	Sistem Informasi	211	88%
2.	Teknik Informatika	87	28%
3.	Sistem Komputer	3	1%
4.	Management Informatika	2	0%
5.	Komputerisasi Akuntansi	2	1%
6.	Management	2	1%
7.	Kewirausahaan	3	1%
TOTAL		310	100%

5.1.4 Waktu penggunaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa lama penggunaan dari responden adalah sebagai berikut :

**Gambar 5. 4 Diagram Hasil Waktu Penggunaan**

Rangkuman dari data waktu penggunaan didapatkan waktu penggunaan yang paling banyak mengisi kuesioner ini, yaitu > 1 tahun sebanyak 166 orang. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan

No.	Program Studi	Jumlah	Presentase
1.	< 6 Bulan	0	0
2.	6 bulan – 1 Tahun	167	54%
3.	> 1 Tahun	143	46%
TOTAL		310	100%

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menguji masing-masing variabel yaitu *Efficiency (X1)*, *Reliability (X2)*, *Fulfillment (X3)*, *Responsiveness (X4)*, *Contact (X5)* dan Kepuasan pengguna (Y) dengan menggunakan program SPSS. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r-hitung dan r-tabel. R tabel dicari dengan cara menghitung tabel r. Dimana *degree of freedom* ($df = N-2$). Kriteria yang ditetapkan pada uji validitas ini yaitu nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05, $N =$ jumlah responden. Maka begitu ($df = 310-2$) menjadi ($df = 308$).

Menurut Sujarweni [42] untuk mengetahui kuesioner dapat dinyatakan valid atau tidak. yaitu dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Jika R hitung > dari R tabel maka sebuah kuesioner tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.
- b. Jika R hitung < dari R tabel maka sebuah kuesioner dinyatakan tidak valid.

Nilai R tabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 5 Tabel r dari 305-315

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
305	0.0941	0.1120	0.1327	0.1468	0.1869
306	0.0939	0.1118	0.1325	0.1466	0.1866
307	0.0937	0.1116	0.1323	0.1463	0.1863
308	0.0936	0.1114	0.1321	0.1461	0.1860
309	0.0934	0.1112	0.1319	0.1459	0.1857
310	0.0933	0.1111	0.1317	0.1456	0.1854
311	0.0931	0.1109	0.1314	0.1454	0.1851
312	0.0930	0.1107	0.1312	0.1452	0.1848
313	0.0928	0.1105	0.1310	0.1449	0.1845
314	0.0927	0.1104	0.1308	0.1447	0.1842
315	0.0926	0.1102	0.1306	0.1445	0.1840

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa (df = 308) dengan sig 5% didapat angka r tabel yaitu 0.1114.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.092	.216**	.208**	.617**
	Sig. (2-tailed)		.105	.000	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
X1.2	Pearson Correlation	.092	1	-.129*	.229**	.547**

	Sig. (2-tailed)	.105		.023	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
X1.3	Pearson Correlation	.216**	-.129*	1	-.033	.446**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023		.561	.000
	N	310	310	310	310	310
X1.4	Pearson Correlation	.208**	.229**	-.033	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.561		.000
	N	310	310	310	310	310
Total	Pearson Correlation	.617**	.547**	.446**	.657**	1
_X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *Efficiency* (X1) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.7 dibawah ini :

Tabel 5. 7 Rangkuman Hasil Uji Validitas Efficiency (X1)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,617	0,1114	Valid
X1.2	0,547	0,1114	Valid
X1.3	0,446	0,1114	Valid
X1.4	0,657	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi X1.1, X1.2, X1.3, dan X1.4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Reliability (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.077	.378**	.099	.612**
	Sig. (2-tailed)		.174	.000	.081	.000
	N	310	310	310	310	310
X2.2	Pearson Correlation	.077	1	-.039	.053	.433**
	Sig. (2-tailed)	.174		.491	.349	.000
	N	310	310	310	310	310
X2.3	Pearson Correlation	.378**	-.039	1	.041	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.491		.471	.000
	N	310	310	310	310	310
X2.4	Pearson Correlation	.099	.053	.041	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.081	.349	.471		.000
	N	310	310	310	310	310
Total_	Pearson Correlation	.612**	.433**	.545**	.661**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *Reliability* (X2) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.9 dibawah ini :

Tabel 5. 9 Rangkuman Hasil Uji Validitas Reliability (X2)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,612	0,1114	Valid
X2.2	0,422	0,1114	Valid
X2.3	0,545	0,1114	Valid
X2.4	0,661	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi X2.1, X2.2, X2.3, dan X2.4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas Fulfillment (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.046	.163**	.116*	.553**
	Sig. (2-tailed)		.423	.004	.042	.000
	N	310	310	310	310	310
X3.2	Pearson Correlation	.046	1	.008	.157**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.423		.886	.006	.000
	N	310	310	310	310	310
X3.3	Pearson Correlation	.163**	.008	1	.139*	.584**
	Sig. (2-tailed)	.004	.886		.014	.000
	N	310	310	310	310	310
X3.4	Pearson Correlation	.116*	.157**	.139*	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.042	.006	.014		.000
	N	310	310	310	310	310
Total_	Pearson Correlation	.553**	.532**	.584**	.622**	1
X3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *Fulfillment* (X3) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau r hitung > r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.11 dibawah ini :

Tabel 5. 11 Rangkuman Hasil Uji Validitas Fulfillment (X3)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0,553	0,1114	Valid
X3.2	0,532	0,1114	Valid
X3.3	0,584	0,1114	Valid
X3.4	0,622	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi X3.1, X3.2, X3.3, dan X3.4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Fulfillment (X3)* dinyatakan valid.

Tabel 5. 12 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	-.073	.169**	.097	.511**
	Sig. (2-tailed)		.202	.003	.087	.000
	N	310	310	310	310	310
X4.2	Pearson Correlation	-.073	1	-.038	.238**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.202		.503	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
X4.3	Pearson Correlation	.169**	-.038	1	.053	.543**
	Sig. (2-tailed)	.003	.503		.354	.000
	N	310	310	310	310	310
X4.4	Pearson Correlation	.097	.238**	.053	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.087	.000	.354		.000
	N	310	310	310	310	310
Total_X4	Pearson Correlation	.511**	.520**	.543**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *Responsiveness* (X4) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau r hitung > r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.13 dibawah ini :

Tabel 5. 13 Rangkuman Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0,511	0,1114	Valid
X4.2	0,520	0,1114	Valid
X4.3	0,543	0,1114	Valid
X4.4	0,638	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi X4.1, X4.2, X4.3, dan X4.4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa koesioner *Responsiveness* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Validitas Contact X5

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.137*	.173**	.231**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.016	.002	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
X5.2	Pearson Correlation	.137*	1	-.001	.279**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.016		.985	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
X5.3	Pearson Correlation	.173**	-.001	1	-.002	.499**
	Sig. (2-tailed)	.002	.985		.972	.000
	N	310	310	310	310	310
X5.4	Pearson Correlation	.231**	.279**	-.002	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.972		.000

N		310	310	310	310	310
Total	Pearson Correlation	.652**	.602**	.499**	.621**	1
_X5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N		310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *Contact* (X5) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.15 dibawah ini :

Tabel 5. 15 Rangkuman Hasil Uji Validitas Contact (X5)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,652	0,1114	Valid
X5.2	0,602	0,1114	Valid
X5.3	0,499	0,1114	Valid
X5.4	0,621	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi X5.1, X5.2, X5.3, dan X5.4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Contact* (X5) dinyatakan valid.

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

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.047	.236**	.221**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.412	.000	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
Y2	Pearson Correlation	.047	1	-.100	.229**	.520**

	Sig. (2-tailed)	.412		.078	.000	.000
	N	310	310	310	310	310
Y3	Pearson Correlation	.236**	-.100	1	.008	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000	.078		.884	.000
	N	310	310	310	310	310
Y4	Pearson Correlation	.221**	.229**	.008	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.884		.000
	N	310	310	310	310	310
Tota	Pearson Correlation	.657**	.520**	.485**	.635**	1
L_Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	310	310	310	310	310

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas *User Satisfaction* (Y) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid karena nilai *Pearson Corelation* setiap item lebih besar dari 0,1114 atau r hitung $>$ r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman padad tabel 5.17 dibawah ini :

Tabel 5. 17 Rangkuman Hasil Uji Validitas User Satisfaction (Y)

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,657	0,1114	Valid
Y2	0,520	0,1114	Valid
Y3	0,485	0,1114	Valid
Y4	0,635	0,1114	Valid

Pada *output* nilai korelasi diatas, dapat dilihat pada kolom r hitung diketahui bahwa nilai korelasi Y.1, Y2, Y3, dan Y4 yang skor nilai korelasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1114. Maka dapat disimpulkan bahwa koesioner *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan dari kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di handalkan atau bersifat tangguh.

Menurut Budi Darma [40] Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

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

Tabel 5. 18 Nilai Crombach Alpha

Besar Nilai R	Interpresensi
0,00-0,20	Sangat rendah
0,20-0,40	Rendah
0,40-0,60	Agak Rendah
0,60-0,80	Cukup
0,80-1,00	Tinggi

Pada tabel 5.18 diatas besar nilai r berdasarkan rentang nilai dari 0,00 hingga 1,00 yang interpretasinya dari sangat rendah hingga tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap item kuesionernya apakah reliabel atau tidak.

Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,721 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Efficiency* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,693 > 0,60$.

Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.690	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,786 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Reliability* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,690 > 0,60$.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,663 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Fulfillment* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,700 > 0,60$.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,671 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Responsiveness* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,682 > 0,60$.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,722 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Contact* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,715 > 0,60$.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.701	5

Pada uji reliabilitas diatas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,670 dengan jumlah item, karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen *Contact* dengan interpretasi nilai r adalah Cukup Reliabel karena $0,701 > 0,60$.

Tabel 5. 25 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	<i>Efficiency</i>	0.693	0,60	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0.690	0,60	Reliabel
3.	<i>Fulfillment</i>	0.700	0,60	Reliabel
4.	<i>Responsiveness</i>	0.682	0,60	Reliabel
5.	<i>Contact</i>	0.715	0,60	Reliabel
6.	<i>User Satisfaction</i>	0.701	0,60	Reliabel

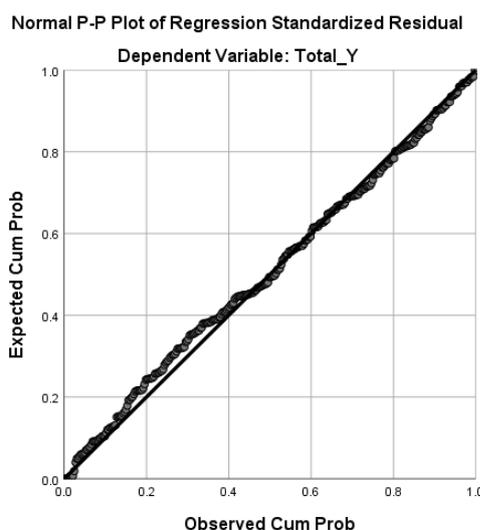
Berdasarkan tabel 5.25 diatas, semua variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik digunakan untuk analisis regresi dengan menggunakan SPSS versi 26. Tujuan melakukan uji asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Pengujian asumsi klasik terdiri dari: uji normalitas, uji multikoleniaritas dan uji heterokedastisitas.

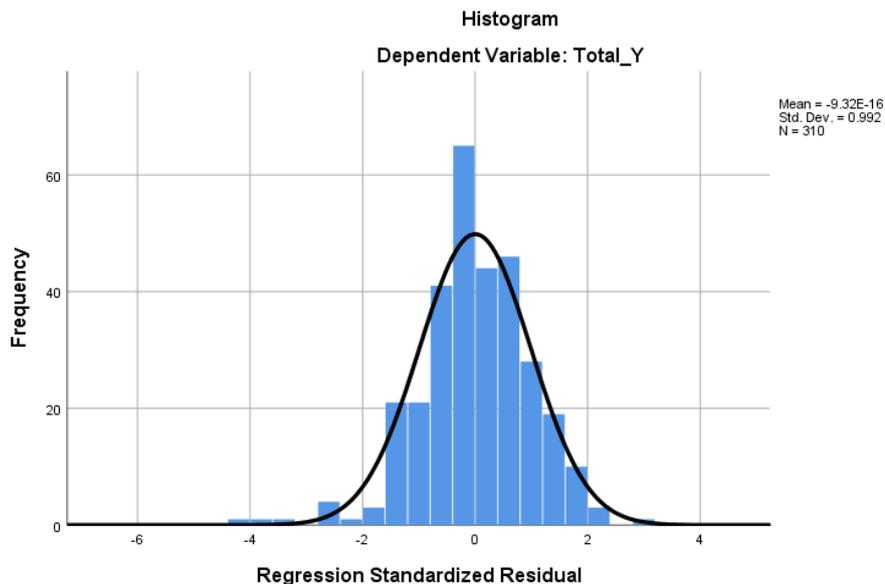
5.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mnguji apakah nilai yang dihasilkan terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji ini dilakukan dengan metode normal *probability plots*. Dasar pengambilan keputusan untuk memeriksa kenormalan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 5. 5 Normalisasi Grafil Normal P-p Plot

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



Gambar 5. 6 Histogram

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

5.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi interkoreasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antara variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah sebagai berikut :

1. Untuk melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.
2. Untuk melihat nilai VIF : Jika nilai VIF < 10,00 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.

Tabel 5. 26 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.513	1.068		4.224	.000		
	Total_X1	.065	.056	.062	1.159	.248	.915	1.093
	Total_X2	.009	.047	.011	.196	.844	.897	1.115
	Total_X3	.199	.058	.198	3.449	.001	.786	1.272
	Total_X4	.185	.060	.175	3.065	.002	.798	1.254
	Total_X5	.206	.053	.213	3.877	.000	.860	1.163

a. Dependent Variable: Total_Y

Dari hasil uji multikolinearitas pada tabel 2.26 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai dari *Tolerance* dan VIF memenuhi syarat yaitu:

Tabel 5. 27 Perhitungan Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	0,915 > 0,10	1,093 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Reliability</i> (X2)	0,897 > 0,10	1,115 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Fulfillment</i> (X3)	0,786 > 0,10	1,272 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X4)	0,798 > 0,10	1,254 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Contact</i> (X5)	0,8601 > 0,10	1,163 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

5.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak. Jika varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji *glejser* dengan cara meregres absolut residual.

Tabel 5. 28 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.073	.685		.107	.915
	Total_X1	.014	.036	.023	.388	.698
	Total_X2	-.045	.030	-.089	-1.479	.140
	Total_X3	.065	.037	.112	1.757	.080
	Total_X4	.036	.039	.058	.920	.358
	Total_X5	-.010	.034	-.018	-.297	.767

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan *output* diatas dapat dikeahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dikarenakan nilai sig > 0,05. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel 5.29 dibawah ini :

Tabel 5. 29 Perhitungan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	0,698 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Reliability</i> (X2)	0,140 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Fulfillment</i> (X3)	0,080 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X4)	0,358 < 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Contact</i> (X5)	0,767 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing-masing variabel lebih dari 0,05.

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda adalah untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, dan *Contact*) terhadap satu variabel dependen (*Satisfaction*). Model ini mengasumsikan adanya hubungan antara masing-masing prediktonya.

Persamaan model regresi linear berganda dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

Y = Variabel Dependen

a = *Constan*

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel independen (*Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, dan Contact*)

Tabel 5. 30 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4.513	1.068		4.224
	Total_X1	.065	.056	.062	1.159
	Total_X2	.009	.047	.011	.196
	Total_X3	.199	.058	.198	3.449
	Total_X4	.185	.060	.175	3.065
	Total_X5	.206	.053	.213	3.877

a. Dependent Variable: Total_Y

Hasil tabel 5.30 diatas, menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebgai berikut :

$$Y = 4,513 + 0,065 + 0,009 + 0,199 + 0,185 + 0,206$$

Keterangan :

1. Nilai *constant* 4,513 nilai kostanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan. Maka variabel kepuasan pengguna akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel *Efficiency* sebesar 0,065 yang berarti jika *Efficiency* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami

peningkatan sebesar 6,5% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

3. Jika koefisien beta pada variabel *Reliability* sebesar 0,009 yang berarti jika *Reliability* mengalami penurunan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,09% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *Fulfillment* sebesar 0,199 yang berarti jika *Fulfillment* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 19,9% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,185 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 18,5% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel *Contact* sebesar 0,206 yang berarti jika *Contact* mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 20,6% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Hasil Uji T

Uji T atau uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil perhitungan nilai T akan dibandingkan dengan T tabel atau T standart.

Adapun rumus untuk mencari t tabel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

$$T \text{ tabel} = t (n - k - 1) = (310-5-1) = 304$$

Tabel 5. 31 Titik Presentase T tabel

Pr Df	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	
295		1.65003	1.96803	2.33905	2.59259	3.32381
296		1.65001	1.96801	2.33901	2.59254	3.32369
297		1.65000	1.96798	2.33896	2.59248	3.32358
298		1.64998	1.96795	2.33892	2.59242	3.32347
299		1.64996	1.96792	2.33888	2.59237	3.32336
300		1.64994	1.96790	2.33884	2.59231	3.32325
301		1.64993	1.96787	2.33880	2.59226	3.32314
302		1.64991	1.96785	2.33875	2.59220	3.32303
303		1.64989	1.96782	2.33871	2.59215	3.32292
304		1.64988	1.96779	2.33867	2.59209	3.32281
305		1.64986	1.96777	2.33863	2.59204	3.32271

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka signifikansi, yaitu:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima karena terdapat pengaruh variabel X secara simultan Terhadap variabel Y
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak karena tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan Terhadap variabel Y

Tabel 5. 32 Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.513	1.068		4.224	.000
	Total_X1	.065	.056	.062	1.159	.248
	Total_X2	.009	.047	.011	.196	.844
	Total_X3	.199	.058	.198	3.449	.001
	Total_X4	.185	.060	.175	3.065	.002
	Total_X5	.206	.053	.213	3.877	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel 5.32 diatas, maka dapat disimpulkan hasil uji T sebagai berikut :

1. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* memiliki nilai t hitung sebesar $1,159 < 1,967$ dan nilai signifikansi t hitung $0,248 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dan *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

2. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* memiliki nilai t hitung sebesar $0,196 < 1,967$ dan nilai signifikansi t hitung $0,844 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dan *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
3. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Fulfillment* memiliki nilai t hitung sebesar $3,449 > 1,967$ dan nilai signifikansi t hitung $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
4. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar $3,065 > 1,967$ dan nilai signifikansi t hitung $0,002 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
5. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Contact* memiliki nilai t hitung sebesar $3,877 > 1,967$ dan nilai signifikansi t hitung $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *Contact* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

5.4.2 Hasil Uji F

Uji f ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independent dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian.

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

Rumus F tabel = $k (n-k)$

$$= 5 (310 - 5)$$

$$= 5 (305)$$

Keterangan : N = Jumlah sampel

: K = Jumlah variabel

Tabel 5. 33 Titik Presentase F tabel

Df (N2)	Titik distribusi Tabel F untuk probabilitas = 0,05									
	Df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
300	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96	1.91	1.86
301	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96	1.91	1.86
302	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
303	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
304	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
305	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
306	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
307	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
308	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
309	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86
310	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka signifikansi, yaitu:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai f hitung $> f$ tabel maka hipotesis diterima karena terdapat pengaruh variabel X secara simultan Terhadap variabel Y

2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai f hitung $<$ tabel maka hipotesis ditolak karena tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan Terhadap variabel Y

Tabel 5. 34 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.985	5	22.197	16.091	.000 ^b
	Residual	419.350	304	1.379		
	Total	530.335	309			

a. Dependent Variable: Total_Y

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

Berdasarkan tabel Anova diatas, diketahui bahwa nilai sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai F hitung $16,091 > F$ tabel $2,24$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *Efficiency (x1)*, *Reliability (X2)*, *Fulfillment (X3)*, *Responsiveness (X4)*, dan *Contact (X5)* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)

5.4.3 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R Square dan R Kuadrat) atau biasa disimbolkan dengan " R^2 " yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependent (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinan atau r square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y . Dengan ketentuan :

1. Jika (%) dari r square faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai *error* (e) yang dihitung dengan rumus $e = 1 - R^2$ dengan nilai *R square* berkisar antara 0-1
2. Jika *R Square* bernilai minus atau negatif (-). Maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
3. Semakin kecil nilai koefisien determinan (*R Square*), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin melemah
4. Jika *R Square* semakin mendekati angka 1. Maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Tabel 5. 35 Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457 ^a	.209	.196	1.174

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

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel *output model summary* diatas, diketahui nilai koefisien determinansi atau *R Square* adalah sebesar 0,209 Nilai *R Square* ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R) yaitu $0,457 \times 0,457 = 0,209$ Besarnya angka koefisien determinan (*R Square*) adalah 0,209 atau sama dengan 20,9%. Angka tersebut mengandung artu bahwa variabel *Efficiency* (X1), *Reliability* (X2), *Fulfillment* (X3), *Responsiveness* (X4), dan *Contact* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 23,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 20,9\% = 79,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi

ini atau variabel yang tidak diteliti. Berdasarkan pengaruh variabel lain disebut juga sebagai *Error* (e).

5.5 PENGUJIAN HIPOTESIS

5.5.1 Pengujian Hipotesis H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H1 : Variabel *efficiency* (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 36 Hasil Uji Hipotesis Efficiency (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T _{Hitung}	Sig	T _{Tabel}	a	Hipotesis
<i>Efficiency</i> (X1)	1.159	0,248	1.96779	<0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,248 > 0,05$ dan nilai T hitung (1,159) < T tabel (1,967) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terjadi dikarenakan pada efisiensi (*Efficiency*) dengan indikator kemudahan menggunakan *website digital library* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan kemudahan menggunakan *website website digital library UNAMA*

5.5.2 Pengujian Hipotesis H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H2 : Variabel *Reliability* (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 37 Hasil Uji Hipotesis Reliability (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T _{Hitung}	Sig	T _{Tabel}	a	Hipotesis
<i>Reliability</i> (X2)	0,196	3.449	1.96779	<0,05	Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikasi untuk pengaruh *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,449 > 0,05$ dan nilai T hitung ($-0,196$) $<$ T tabel (1.967) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terjadi dikarenakan pada reliabilitas (*reliability*) dengan indikator sistem dan fitur berjalan baik pada *website digital library* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan sistem dan fitur pada website *website digital library* UNAMA.

5.5.4 Pengujian Hipotesis H3

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh *Fulfillment* (X3) terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H3 : Variabel *Fulfillment* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 38 Hasil Uji Hipotesis Fulfillment (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T _{Hitung}	Sig	T _{Tabel}	a	Hipotesis
<i>Fulfillment</i> (X3)	3.065	0,001	1.96779	<0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi untuk pengaruh *Fulfillment* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai T hitung ($3.449 > T$ tabel (1.967)) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Fulfillment* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terjadi dikarenakan pada pemenuhan (*fulfillment*) dengan indikator data, informasi serta update buku pada *website digital library* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan data dan informasi dari *website digital library* UNAMA.

5.5.5 Pengujian Hipotesis H4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H4 : Variabel *Responsiveness* (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 39 Hasil Uji Hipotesis Responsiveness (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T _{Hitung}	Sig	T _{Tabel}	a	Hipotesis
----------	---------------------	-----	--------------------	---	-----------

<i>Responsiveness</i> (X4)	3,065	0,002	1.96779	<0,05	Diterima
-------------------------------	-------	-------	---------	-------	----------

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikasi untuk pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai T hitung ($3,065 > T$ tabel (1.967)) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terjadi dikarenakan pada daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator sistem memberikan tanggapan yang sesuai dengan keinginan pengguna *website digital library* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna puas dengan daya tanggap sistem *website digital library* UNAMA

5.5.6 Pengujian Hipotesis H5

Hipotesis kelima yang akan diuji adalah pengaruh *Contact* (X5) terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H5 : Variabel *Contact* (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. 40 Hasil Uji Hipotesis Contact (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	T _{Hitung}	Sig	T _{Tabel}	a	Hipotesis
<i>Contact</i> (X5)	3.877	0,000	1.96779	<0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikasi untuk pengaruh *Contact* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung

(3.877) > T tabel (1.966) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Contact* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini terjadi dikarenakan pada kontak (*contact*) dengan indikator keluhan terhadap layanan diselesaikan sampai tuntas pada *website digital library* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna puas dengan kemudahan menggunakan *website digital library* UNAMA

5.5.7 Pengujian Hipotesis H6

Hipotesis keenam yang akan diuji adalah pengaruh keseluruhan variabel (*Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, dan Contact*) secara simultan terhadap kepuasan pengguna dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

H6 : Variabel *efficiency* (X1), *reliability* (X2), *fulfillment* (X3), *responsiveness* (X4), dan *contact* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y).

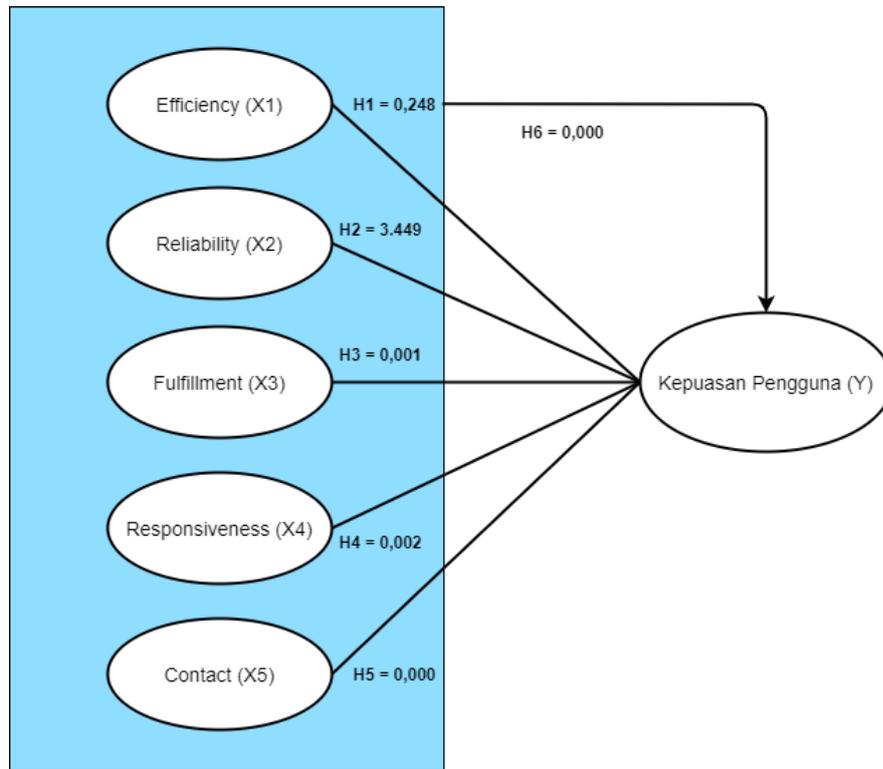
Tabel 5. 41 Hasil Uji Hipotesis Efficiency (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	F _{Hitung}	Sig	F _{Tabel}	a	Hipotesis
Variabel <i>efficiency</i> (X1), <i>reliability</i> (X2), <i>fulfillment</i> (X3), <i>responsiveness</i> (X4), dan <i>contact</i> (X5)	16,091	0,000	2,24	0,05	Diterima

Berdasarkan hasil uji F atau *Analysis of Variance* (ANOVA) nilai F hitung sebesar 16,091 dengan probabilitas atau uji signifikansi (sig.) 0,000. Nilai probabilitas, $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima dan terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, dan Contact*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan Website Digital Library Universitas Dinamika Bangsa.

Secara keseluruhan, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna *website digital library* universitas dinamika bangsa terbilang sangat rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian.

Hasil hipotesis yang didapat pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.7 dibawah ini :



Gambar 5. 7 Hasil Uji Hipotesis Penelitian