

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada Kantor Bupati Kabupaten Bungo yang menggunakan aplikasi SIMASTER, yang meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 25.0.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebarkan mulai dari tanggal 14 Desember 2023 sampai tanggal 20 Desember 2023. Untuk kegiatan pengisian dengan 20 buah pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada karyawan yang berada di Kantor Bupati Kabupaten Bungo dan menggunakan aplikasi SIMASTER. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

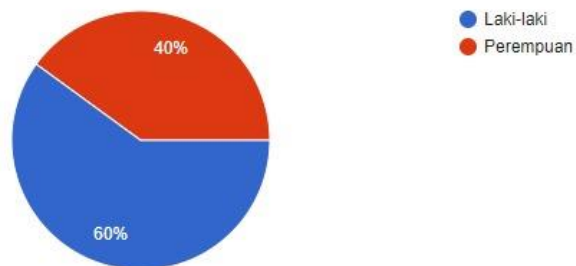
1.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	60	60%
2	Perempuan	40	40%
Total		100	100%

Jenis Kelamin

100 jawaban

**Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan pada tabel jenis kelamin, jumlah responden laki-laki 60 orang dengan 60% dan perempuan berjumlah 40 orang dengan 40%.

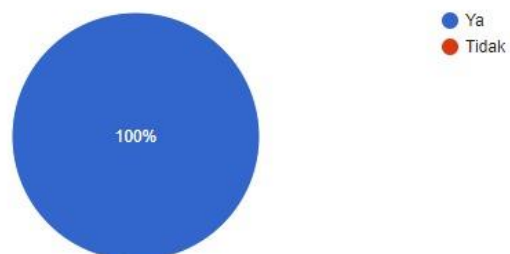
1.1.2 Pengguna Presensi Pada Aplikasi SIMASTER

Tabel 5. 2 Pengguna Presensi Aplikasi SIMASTER

No.	Pengguna Presensi	Jumlah	Persentase
1	Ya	100	100%
2	Tidak	0	0%
Total		100	100%

Apakah anda pengguna presensi pada Aplikasi SIMASTER

100 jawaban

**Gambar 5. 2 Pengguna Presensi Aplikasi SIMASTER**

Berdasarkan pada tabel pengguna presensi, jumlah pengguna presensi yang menggunakan aplikasi SIMASTER sebanyak 100 orang dan pengguna yang tidak menggunakan aplikasi SIMASTER sebanyak 0 orang atau tidak ada.

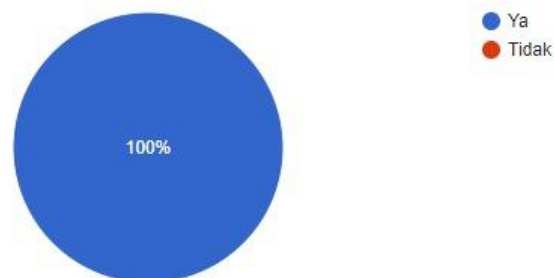
1.1.3 Pengguna Yang Bekerja di Kantor Bupati Bungo

Tabel 5. 3 Pengguna Yang Bekerja di Kantor Bupati Bungo

No.	Pengguna yang bekerja di kantor Bupati Bungo	Jumlah	Persentase
1	Ya	100	100%
2	Tidak	0	0%
Total		100	100%

Apakah anda bekerja di Kantor Bupati Bungo

100 jawaban



Gambar 5. 3 Pengguna Yang Bekerja di Kantor Bupati Bungo

Berdasarkan pada tabel diatas, jumlah pengguna yang bekerja di kantor Bupati Bungo sebanyak 100 orang dan jumlah pengguna yang bekerja di kantor Bupati Bungo sebanyak 0 orang atau tidak ada.

1.2 UJI INSTRUMEN

1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. r hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r . Dimana ($df = n-2$) dengan sig 5% jika r tabel $< r$ hitung maka valid. n = jumlah responden. Maka begitu ($df = 100 - 2$) menjadi ($df = 98$) [43]. menentukan r tabel dengan melihat tabel 5.4 dibawah ini :

Tabel 5. 4 Tabel r dari 80 – 100

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
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *tangibles* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibles*

		Correlations			
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.793**	.782**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.793**	1	.873**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.782**	.873**	1	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.912**	.948**	.950**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *tangibles* untuk item 1 adalah sebesar 0,912, item 2 sebesar 0,948, item 3 sebesar 0,950.

Tabel 5. 6 Perhitungan Uji Validitas *Tangibles* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,912	0,1966	Valid
2	0,948	0,1966	Valid
3	0,950	0,1966	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *reliability* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.399**	.379**	.657**	.359**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.399**	1	.813**	.496**	.458**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.379**	.813**	1	.408**	.645**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.657**	.496**	.408**	1	.416**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.359**	.458**	.645**	.416**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.736**	.795**	.811**	.794**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *reliability* untuk item 1 adalah sebesar 0,736, item 2 sebesar 0,795, item 3 sebesar 0,811 item 4 sebesar 0,794, item 5 sebesar 0,739.

Tabel 5. 8 Perhitungan Uji Validitas *Reliability* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,736	0,1966	Valid
2	0,795	0,1966	Valid
3	0,811	0,1966	Valid
4	0,794	0,1966	Valid
5	0,739	0,1966	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *responsiveness* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

		Correlations			
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.887**	.634**	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.887**	1	.577**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.634**	.577**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.942**	.919**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *responsiveness* untuk item 1 adalah sebesar 0,942, item 2 sebesar 0,919, item 3 sebesar 0,821.

Tabel 5. 10 Perhitungan Uji Validitas *Responsiveness* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,942	0,1966	Valid
2	0,919	0,1966	Valid
3	0,821	0,1966	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *assurance* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

		Correlations			
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.788**	.663**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.788**	1	.650**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.663**	.650**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.916**	.906**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *assurance* untuk item 1 adalah sebesar 0,916, item 2 sebesar 0,906, item 3 sebesar 0,862.

Tabel 5. 12 Perhitungan Uji Validitas Assurance (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,916	0,1966	Valid
2	0,906	0,1966	Valid
3	0,862	0,1966	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *empathy* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy*

		Correlations			
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.582**	.640**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.582**	1	.478**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.640**	.478**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.874**	.819**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *empathy* untuk item 1 adalah sebesar 0,874, item 2 sebesar 0,819, item 3 sebesar 0,836.

Tabel 5. 14 Perhitungan Uji Validitas *Empathy* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,874	0,1966	Valid
2	0,819	0,1966	Valid
3	0,836	0,1966	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.4 (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,1966, maka r hitung hasil uji validitas variabel *user satisfaction* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.15.

Tabel 5. 15 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

		Correlations			
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.608**	.879**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.608**	1	.488**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.879**	.488**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.949**	.779**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *user satisfaction* untuk item 1 adalah sebesar 0,949, item 2 sebesar 0,779, item 3 sebesar 0,908.

Tabel 5. 16 Perhitungan Uji Validitas *User Satisfaction* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,949	0,1966	Valid
2	0,779	0,1966	Valid
3	0,908	0,1966	Valid

1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

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

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten [44].

Tabel 5. 17 Nilai Crombach Alpha

Besar Nilai R	Interpretasi
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 5.17 diatas terdapat 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 *reliable* atau tidak.

Tabel 5. 18 Case Processing Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi *SPSS* yakni n sebanyak 100 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua, maka jumlah valid yaitu 100%.

Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,929	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,929. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,929, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah Tinggi reliabel karena $0,929 > 0,80$.

Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,828	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,828. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,828, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,828 > 0,80$.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,875	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,875. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,875, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,875 > 0,80$.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,875	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,875. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,875, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,875 > 0,80$.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Empathy*

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

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,796. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,796, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,796 > 0,80$.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *User Satisfaction*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,856	3

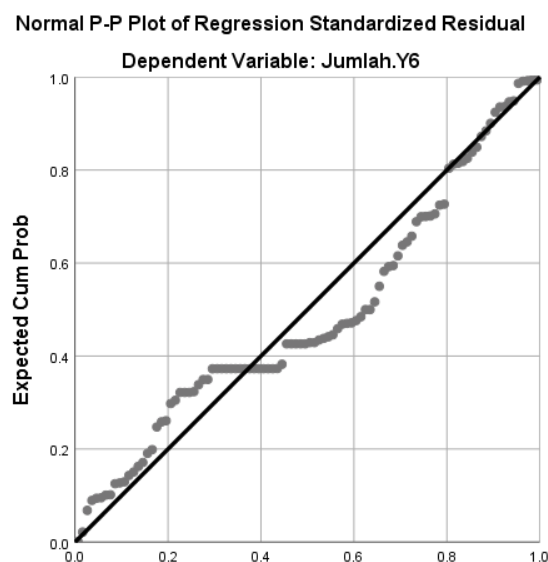
Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,856. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,856, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,856 > 0,80$.

1.3 Uji Asumsi Klasik

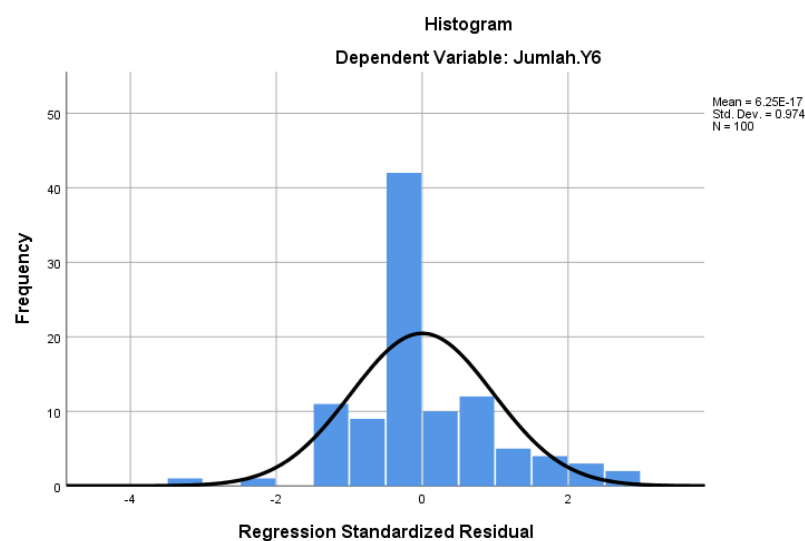
Pada uji asumsi klasik ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS versi 25. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

1.3.1 Hasil Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik dan histogram, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik P – P plot of regression standarized residual. Output dari uji normalitas untuk kepuasan pengguna dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5. 4 Normalitas grafik Normal P – P plot Kepuasan Pengguna



Gambar 5. 5 Normalitas Histogram Kepuasan Pengguna

1.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari resedual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel dari resedual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.138	.456		4.690
	Tangibles	.032	.044	.093	.470
	Reliability	.120	.047	.476	.012
	Responsiveness	-.108	.063	-.288	.087
	Assurance	-.182	.065	-.468	.006
	Empathy	-.062	.067	-.160	.354

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan output diatas dapat diketahui hasil uji heteroskedastisitas untuk item *tangibles* adalah sebesar 0,470, item *reliability* sebesar 0,012, item *responsiveness* sebesar 0,087, item *assurance* sebesar 0,006, item *empathy* sebesar 0,354

Tabel 5. 26 Perhitungan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,470 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Reliability</i> (X2)	0,012 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,087 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X4)	0,006 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Empathy</i> (X5)	0,354 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Dari hasil tabel perhitungan uji heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing–masing variabel lebih dari 0.05. Nilai signifikan variabel *tangibles* $0,470 > 0,05$, nilai signifikan variabel

reliability $0,012 > 0,05$, nilai signifikan variabel *responsiveness* $0,087 > 0,05$, nilai signifikan variabel *assurance* $0,006 > 0,05$, nilai signifikan variabel *empathy* $0,354 > 0,05$.

1.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas

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

1. Melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.
2. Melihat nilai *VIF* : Jika nilai *VIF* $< 10,00$ maka artinya tidak ada terjadi Multikolinearitas [45].

Tabel 5. 27 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.887	.785		1.130	.261		
	Tangibles	.301	.076	.324	3.938	.000	.482	2.074
	Reliability	-.063	.080	-.092	-.778	.439	.234	4.272
	Responsiveness	.348	.108	.343	3.222	.002	.287	3.486
	Assurance	.304	.112	.290	2.727	.008	.289	3.462
	Empathy	.104	.115	.100	.907	.367	.269	3.714

a. Dependent Variable: User.Satisfaction

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

Tabel 5. 28 Hasil Uji Multikoliniearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF (<i>Variant Inflation Factor</i>)	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,482 > 0,10	2,074 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Reliability</i> (X2)	0,234 > 0,10	4,272 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,287 > 0,10	3,486 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Assurance</i> (X4)	0,289 > 0,10	3,462 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Empahty</i> (X5)	0,269 > 0,10	3,714 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

1.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *asurance*, dan *empathy*) terhadap satu variabel dependen (*user satisfaction*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.29.

Tabel 5. 29 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.887	.785		1.130
	Tangibles	.301	.076	.324	3.938
	Reliability	-.063	.080	-.092	.439
	Responsiveness	.348	.108	.343	3.222
	Assurance	.304	.112	.290	2.727
	Empathy	.104	.115	.100	.907

a. Dependent Variable: User.Satisfaction

Pada tabel 5.29 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots\dots\dots(5.1)$$

$$Y = 0,887 + 0.301 X_1 + -0.063 X_2 + 0.348 X_3 + 0.304 X_4 + 0.104 X_5$$

dengan pengertian sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 0,887, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap *user satisfaction*.
2. Nilai koefisien beta (β_1) pada variabel *tangibles* sebesar 0,301 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,301 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta (β_2) pada variabel *reliability* sebesar -0.063 yang berarti jika *reliability* mengalami penurunan, maka *user satisfaction* akan menurun sebesar -0.063 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta (β_3) pada variabel *responsiveness* sebesar 0.348 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0.348 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta (β_4) pada variabel *assurance* sebesar 0.304 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0.304 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta (β_5) pada variabel *empathy* sebesar 0.104 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0.104 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

1.4.1 Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap variabel dependen Y (*user satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji T untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis diterima, jika $T_{signifikan} < 0,05$.
2. Hipotesis ditolak jika $t_{signifikan} > 0,05$.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut ini:

Tabel 5. 30 Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.887	.785		1.130
	Tangibles	.301	.076	.324	3.938
	Reliability	-.063	.080	-.092	.439
	Responsiveness	.348	.108	.343	3.222
	Assurance	.304	.112	.290	2.727
	Empathy	.104	.115	.100	.907

a. Dependent Variable: User.Satisfaction

Dilihat dari hasil uji T pada tabel 5.29 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (X1)

Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa nilai variabel *tangibles* sebesar $0,000 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

2. *Reliability* (X2)

Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa nilai variabel *Reability* sebesar $0,439 > 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H0 diterima dan H2 ditolak dengan nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

3. *Responsiveness* (X3)

Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa nilai variabel *Responsiveness* sebesar $0,002 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

4. *Assurance* (X4)

Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa nilai variabel *assurance* sebesar $0,008 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

5. *Empathy* (X5)

Berdasarkan gambar 5.21 diketahui bahwa nilai variabel *empathy* sebesar $0,367 > 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 diterima dan H_5 ditolak dengan nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

1.4.2 Hasil Uji F

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen *user satisfaction* (Y). Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji F yang dapat dilihat pada tabel 5.31 berikut ini :

Tabel 5. 31 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.588	5	43.318	42.570	.000 ^b
	Residual	95.652	94	1.018		
	Total	312.240	99			

a. Dependent Variable: User.Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikasi (Sig.) yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y) yang berarti H6 diterima dan H0 ditolak.

1.4.3 Koefisien Determinan (R²)

Uji determinan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R²).

Berikut hasil dari koefisien determinan (R²) yang dapat dilihat pada tabel 5.32 berikut ini:

Tabel 5. 32 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.694	.677	1.009
a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability				
b. Dependent Variable: User.Satisfaction				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.31 dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,677 atau 67,7% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 67,7% dan sisanya sebesar 32,3% di pengaruhi variabel lain.

1.5 PEMBAHASAN

Berikut adalah tabel dari hasil hipotesis :

Tabel 5. 33 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Nilai Signifikan	Hasil	Keterangan
H1	X1 -> Y	0,000 < 0,05	Diterima	<i>Tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>
H2	X2 -> Y	0,439 > 0,05	Ditolak	<i>Reliability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>
H3	X3 -> Y	0,002 < 0,05	Diterima	<i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>
H4	X4 -> Y	0,008 < 0,05	Diterima	<i>Asurance</i> berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu <i>User Satisfaction</i>
H5	X5 -> Y	0,367 > 0,05	Ditolak	<i>Empathy</i> tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu <i>User Satisfaction</i>

H6	X6 -> Y	0,000 < 0,05	Diterima	<i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu <i>User</i> <i>Satisfaction</i>
-----------	-------------------	--------------	----------	---

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas, tidak terjadi autokorelasi, dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *User Satisfaction* (Y). Sedangkan dalam pengujian T hanya terdapat dua variabel yang berpengaruh yaitu *tangibles* (X1), *responsiveness* (X3), dan *assurance* (X4) yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat *user satisfaction* (Y). Variabel *reliability* (X2), dan variabel *empathy* (X5) memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap variabel *user satisfaction* (Y). Secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo belum cukup baik artinya tingkat kepuasan aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo bisa terbilang rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo belum sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karna hanya variabel *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* saja yang berpengaruh terhadap persepsi

konsumen. Untuk itu pihak aplikasi SIMASTER harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna agar kepuasan dapat meningkat. Karna jika kepuasan pengguna tidak terpenuhi secara baik, maka pihak layanan aplikasi SIMASTER dapat mengalami dan merasakan kerugian.

1.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan *User Satisfaction* pengguna aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo agar pihak aplikasi SIMASTER dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna aplikasi SIMASTER karena hanya variabel *tangibles*, *responsiveness* dan *assurance* saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna.