

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi BSI *mobile* dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 385 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 26 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 169 | 43,9% |
| Perempuan | 216 | 56,1% |
| Jumlah | 385 | 100% |



Gambar 5. 1 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin

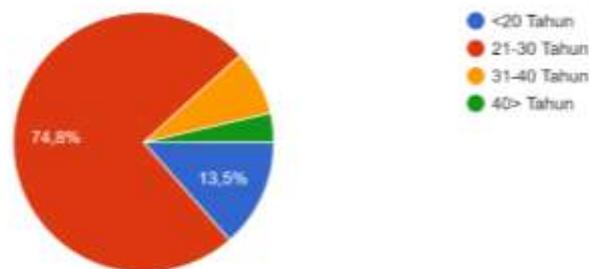
Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 169 orang (43.9%), perempuan sebanyak 216 orang (56,1%).

5.1.2 Umur

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Umur

| Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|-------------|------------------|------------|
| < 20 Tahun | 52 | 13,5% |
| 21-30 Tahun | 288 | 74,8% |
| 31-40 Tahun | 31 | 8,1% |
| > 40 Tahun | 14 | 3,6% |
| Jumlah | 385 | 100% |



Gambar 5. 2 Diagram Berdasarkan Usia

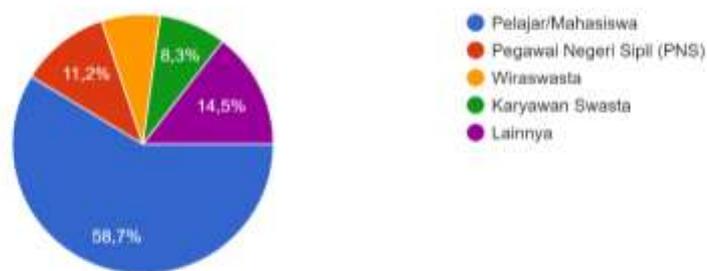
Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia < 20 Tahun sebanyak 52 orang (13,5%), usia 21-30 Tahun 288 orang (74,8%), usia 31-40 Tahun 31 orang (8,1%), usia > 40 Tahun 14 orang (3,6%).

5.1.3 Pekerjaan

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

| Pekerja | Jumlah Responden | Persentase |
|-------------------|------------------|------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 226 | 58,7% |
| PNS | 43 | 11,2% |
| Wiraswasta | 28 | 7,3% |
| Karyawan Swasta | 32 | 8,3% |
| Lainnya | 56 | 14,5% |
| Jumlah | 385 | 100% |

**Gambar 5. 3 Diagram Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa pekerjaan responden yaitu, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 226 orang (58,7%), PNS 43 orang (11,2%), Wiraswasta 28 orang (7,3%), Karyawan Swasta 32 orang (8,3%), Lainnya 56 orang (14,5%).

5.1.4 Apakah Anda Pengguna Aplikasi BSI *Mobile*

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan yang mengakses Aplikasi BSI *Mobile*, dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Apakah Anda Pengguna Aplikasi BSI *Mobile*

| Mengakses | Jumlah Responden | Persentase |
|-----------|------------------|------------|
| Ya | 385 | 100% |
| Tidak | 0 | 0% |
| Jumlah | 385 | 100% |



Gambar 5. 4 Apakah Anda Pengguna Aplikasi BSI Mobile

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa sebanyak 385 orang (100%) menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur data yang diambil dinyatakan kevalidannya atau kesahihannya. Instrumen yang digunakan pada penelitian harus berupa instrumen yang valid. Instrument yang valid berarti dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang merupakan instrumen bersifat notes, sehingga hanya perlu memenuhi validitas konstruk saja.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknis korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai r hitungan dengan r tabel. Nilai r hitung diambil dari *output* SPSS Cronbah Alpha pada kolom *Corelated Item – Total Corelation*. Karena untuk menentukan *valid* atau tidaknya butik kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Cara menentukan $r \text{ tabel}$ adalah $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah sampel

Untuk mendapatkan nilai pada $r \text{ tabel}$ dapat dipilih dari tabel 5.5 di bawah ini :

Tabel 5. 5 Nilai Koefisien Korelasi (r)

| df=(N-2) | Tingkat Signifikan untuk Uji Satu Arah | | | | | |
|----------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 0,25 | 0,1 | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 |
| | Tingkat Signifikan untuk Uji Dua Arah | | | | | |
| | 0,5 | 0,2 | 0,1 | 0,05 | 0,02 | 0,01 |
| 380 | 0,035 | 0,066 | 0,084 | 0,100 | 0,119 | 0,132 |
| 381 | 0,035 | 0,066 | 0,084 | 0,100 | 0,119 | 0,131 |
| 382 | 0,035 | 0,066 | 0,084 | 0,100 | 0,119 | 0,131 |
| 383 | 0,034 | 0,065 | 0,084 | 0,100 | 0,119 | 0,131 |
| 384 | 0,034 | 0,065 | 0,084 | 0,100 | 0,118 | 0,131 |
| 385 | 0,034 | 0,065 | 0,084 | 0,100 | 0,118 | 0,131 |
| 386 | 0,034 | 0,065 | 0,084 | 0,100 | 0,118 | 0,131 |
| 387 | 0,034 | 0,065 | 0,084 | 0,099 | 0,118 | 0,130 |

Diketahui bahwa untuk mencari nilai df pada tabel nilai korelasi (r) adalah dengan cara menghitung r dengan ketentuan ($df=N-2$)= jumlah responden. Oleh karena itu ($df=385-2$) menjadi ($df=383$) [63]. Maka pada tingkat signifikansi dua arah dengan nilai signifikan 0,05 didapatkan nilai sebesar 0,100.

a. Uji Validitas (X1)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel *Efficiency* menggunakan data kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 6 Uji Validitas (X1)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|----------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1_Total |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .242** | .210** | .645** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .242** | 1 | .373** | .760** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .210** | .373** | 1 | .751** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X1_Total | Pearson Correlation | .645** | .760** | .751** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X1 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Efficiency* (X1) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.7 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

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

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X1.1 | 0,645 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X1.2 | 0,760 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X1.3 | 0,751 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | 2,156 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X1.2 menunjukkan skor 0,760, lihat pada korelasi X1.1, X1.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi

diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Efficiency* dinyatakan *valid*.

b. Uji Validitas *Fulfillment* (X2)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel *Fulfillment* menggunakan data kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 8 Uji Validitas *Fulfillment* (X2)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2_Total |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .320** | .214** | .705** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .320** | 1 | .243** | .754** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .214** | .243** | 1 | .674** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X2_Total | Pearson Correlation | .705** | .754** | .674** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X2 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Fulfillment* (X2) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.9 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

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

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X2.1 | 0,705 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X2.2 | 0,754 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X2.3 | 0,674 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | 2,133 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X2.2 menunjukkan skor 0,754, lihat pada korelasi X2.1, X2.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Fulfillment* dinyatakan *valid*.

c. Uji Validitas *Reliability* (X3)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data *Reliability* kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

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

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|----------|
| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3_Total |
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | .335** | .196** | .651** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X3.2 | Pearson Correlation | .335** | 1 | .232** | .851** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X3.3 | Pearson Correlation | .196** | .232** | 1 | .587** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X3_Total | Pearson Correlation | .651** | .851** | .587** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X3 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reliability* (X3) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 5. 11 Rangkuman Hasil Validitas Reliability (X3)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X3.1 | 0,651 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X3.2 | 0,851 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X3.3 | 0,587 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | 2,089 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X3.2 menunjukkan skor 0,851 , lihat pada korelasi X3.1, X3.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Reability* dinyatakan *valid*.

d. Uji Validitas *Privacy*

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data *Privacy* kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 12 Uji Validitas *Privacy* (X4)

| | | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4_Total |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
| X4.1 | Pearson Correlation | 1 | .369** | .237** | .742** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X4.2 | Pearson Correlation | .369** | 1 | .170** | .722** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X4.3 | Pearson Correlation | .237** | .170** | 1 | .669** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X4_Total | Pearson Correlation | .742** | .722** | .669** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X4 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Privacy* (X4) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.13 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 5. 13 Rangkuman Hasil Validitas *Privacy* (X4)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X4.1 | 0,742 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X4.2 | 0,722 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X4.3 | 0,669 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | 2,115 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X4.1 menunjukkan skor 0,742 , lihat pada korelasi X4.2, X4.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi

diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Privacy* dinyatakan *valid*.

e. Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data *Responsiveness* kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 14 Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

| | | Correlations | | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|----------|
| | | X5.1 | X5.2 | X5.3 | X5.4 | X5_Total |
| X5.1 | Pearson Correlation | 1 | .297** | .303** | .254** | .664** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X5.2 | Pearson Correlation | .297** | 1 | .305** | .154** | .670** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .002 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X5.3 | Pearson Correlation | .303** | .305** | 1 | .313** | .719** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X5.4 | Pearson Correlation | .254** | .154** | .313** | 1 | .639** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X5_Total | Pearson Correlation | .664** | .670** | .719** | .639** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X5 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X5) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.15 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 5. 15 Rangkuman Hasil Validitas Responsiveness (X5)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X5.1 | 0,664 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X5.2 | 0,670 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X5.3 | 0,719 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | X5.4 | 0,639 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 5. | Total r hitung | 2,692 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X5.3 menunjukkan skor 0,719 , lihat pada korelasi X5.1, X5.2, X5.4 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Responsiveness* dinyatakan *valid*.

f. Uji Validitas *Compensation* (X6)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data *Compensation* kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 16 Uji Validitas *Compensation* (X6)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|----------|
| | | X6.1 | X6.2 | X6.3 | X6_Total |
| X6.1 | Pearson Correlation | 1 | .320** | .105* | .680** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .039 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X6.2 | Pearson Correlation | .320** | 1 | .183** | .739** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X6.3 | Pearson Correlation | .105* | .183** | 1 | .633** |
| | Sig. (2-tailed) | .039 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X6_Total | Pearson Correlation | .680** | .739** | .633** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

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

Penjelasan dari output uji validitas X6 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Compensation* (X6) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.17 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 5. 17 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Compensation* (X6)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X6.1 | 0,680 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X6.2 | 0,739 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X6.3 | 0,633 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | 2,052 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X6.2 menunjukkan skor 0,739 , lihat pada korelasi X6.1, X6.3, dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Compensation* dinyatakan *valid*.

g. Uji Validitas *Contact* (X7)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data *Contact* kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 18 Uji Validitas *Contact* (X7)

| | | X7.1 | X7.2 | X7.3 | X7_Total |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
| X7.1 | Pearson Correlation | 1 | .357** | .224** | .722** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X7.2 | Pearson Correlation | .357** | 1 | .298** | .759** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X7.3 | Pearson Correlation | .224** | .298** | 1 | .701** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |
| X7_Total | Pearson Correlation | .722** | .759** | .701** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas X7 menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Contact* (X7) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.19 rangkuman hasil uji validitas berikut ini

Tabel 5. 19 Rangkuman Hasil Validitas *Contact* (X7)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|--------------|
| 1. | X7.1 | 0,722 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 2. | X7.2 | 0,759 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 3. | X7.3 | 0,701 | 0,100 | <i>Valid</i> |
| 4. | Total r hitung | | 2,182 | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X7.2 menunjukkan skor 0,759 , lihat pada korelasi X7.1, X7.3, dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Contact* dinyatakan *valid*.

h. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Pengujian Validitas pada SPSS untuk variabel menggunakan data Kepuasan Pengguna kuesioner yang telah dibagikan antara lain:

Tabel 5. 20 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

| | | Correlations | | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|----------|
| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1_Total |
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | .394** | .261** | .333** | .690** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | .394** | 1 | .380** | .275** | .719** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | .261** | .380** | 1 | .402** | .726** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | .333** | .275** | .402** | 1 | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |
| Y1_Total | Pearson Correlation | .690** | .719** | .726** | .709** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 385 | 385 | 385 | 385 | 385 |

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

Penjelasan dari output uji validitas Y menggunakan SPSS adalah nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,100. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang didapat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.21 rangkuman hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 5. 21 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

| No. | Kode Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----|----------------|----------|---------|------------|
| 1. | Y1.1 | 0,690 | 0,100 | Valid |
| 2. | Y1.2 | 0,719 | 0,100 | Valid |
| 3. | Y1.3 | 0,726 | 0,100 | Valid |
| 4. | Y1.4 | 0,709 | 0,100 | Valid |
| 5. | Total r hitung | 2,844 | | |

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa Y1.3 menunjukkan skor 0,726, lihat pada korelasi Y1.1, Y1.2, Y1.4, dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r 0.100 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada variabel *Contact* dinyatakan *valid*.

Berdasarkan hasil perhitungan sebelumnya, nilai r hitung tertinggi terdapat pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai sebesar 2,844, *Responsiveness* (X5) sebesar 2,692, *Contact* (X7) sebesar 2,182, *Efficiency* (X1) sebesar 2,156, *Fulfillment* (X2) sebesar 2.133, *Privacy* (X4) sebesar 2,115, *Reliability* (X3) sebesar 2,089 dan paling rendah terdapat pada variabel *Compensation* (X6) yaitu dengan nilai r hitung 2,052.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Sebuah *scale* atau *instrument* pengukur data dan data yang dihasilkan reliabel atau andal apabila *instrument* memunculkan hasil sama secara konsisten setiap kali dilakukan pengukuran. Reliabilitas sendiri sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka

semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu *instrument* maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS yang menghasilkan nilai sebagai berikut:

Tabel 5. 22 Informasi Responden Uji Reliabilitas

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 385 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 385 | 100.0 |

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

Dari tabel diatas, informasi yang dapat dijabarkan adalah responden yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 385 orang dengan semua kuesioner terisi sempurna tidak memiliki jawaban kosong di dalamnya sehingga total validitas jawaban adalah 100%.

a. Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1)

Tabel 5. 23 Output Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .536 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Efficiency* sebesar 0,536

dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Effeciency* dinyatakan *valid*.

b. Uji Reliabilitas *Fulfillment* (X2)

Tabel 5. 24 Output Uji Reliabilitas *Fulfillment* (X2)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's | |
| Alpha | N of Items |
| .512 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Fulfillment* sebesar 0,512 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Fulfillment* dinyatakan *valid*.

c. Uji Reliabilitas *Reliability* (X3)

Tabel 5. 25 Output Uji Reliabilitas *Reliability* (X3)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's | |
| Alpha | N of Items |
| .478 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Reliability* sebesar 0,478 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Reliability* dinyatakan *valid*.

d. Uji Reliabilitas *Privacy* (X4)**Tabel 5. 26 Output Uji Reliabilitas *Privacy* (X4)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .509 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Privacy* sebesar 0,509 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Privacy* dinyatakan *valid*.

e. Uji Reliability *Responsiveness* (X5)**Tabel 5. 27 Output Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X5)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .595 | 4 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 4 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Responsiveness* sebesar 0,595 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Responsiveness* dinyatakan *valid*.

f. Uji Reliabilitas *Compensation* (X6)**Tabel 5. 28 Output Uji Reliabilitas *Compensation* (X6)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .432 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Compensation* sebesar 0,432 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Compensation* dinyatakan *valid*.

g. Uji Reliabilitas *Contact* (X7)**Tabel 5. 29 Output Uji Reliabilitas *Contact* (X7)**

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .554 | 3 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 3 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha Contact* sebesar 0,554 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu $> 0,60$. Maka dari itu, variabel *Contact* dinyatakan *valid*.

h. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 5. 30 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .674 | 4 |

Berdasarkan hasil perhitungan analisis reliabilitas SPSS diatas, dapat diidentifikasi dari tabel tersebut bahwa indikator yang digunakan terlihat pada *N of items* sebanyak 4 indikator dan hasil *Cronbach's Alpha* Kepuasan Pengguna sebesar 0,674 dimana nilai dinyatakan lebih besar dari standar reliabilitas yaitu > 0,60. Maka dari itu, variabel Kepuasan Pengguna dinyatakan *valid*.

Tabel 5. 31 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Nilai <i>Alpha Cronbach's</i> | Keterangan |
|----|----------------------------|-------------------------------|------------|
| 1. | <i>Effeciency</i> (X1) | 0.536 > 0.60 | Reliabel |
| 2. | <i>Fulfillment</i> (X2) | 0.512 > 0.60 | Reliabel |
| 3. | <i>Reliability</i> (X3) | 0.478 > 0.60 | Reliabel |
| 4. | <i>Privacy</i> (X4) | 0.509 > 0.60 | Reliabel |
| 5. | <i>Responsiveness</i> (X5) | 0.595 > 0.60 | Reliabel |
| 6. | <i>Compensation</i> (X6) | 0.432 > 0.60 | Reliabel |
| 7. | <i>Contact</i> (X7) | 0.554 > 0.60 | Reliabel |
| 8. | Kepuasan Pengguna (Y) | 0.674 > 0.60 | Reliabel |

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas diatas yang memiliki reliabilitas paling tinggi adalah Y dengan r hitung sebesar 0,674, sedangkan instrumen yang memiliki nilai reliabilitas paling rendah adalah X6 dengan r hitung sebesar 0,432.

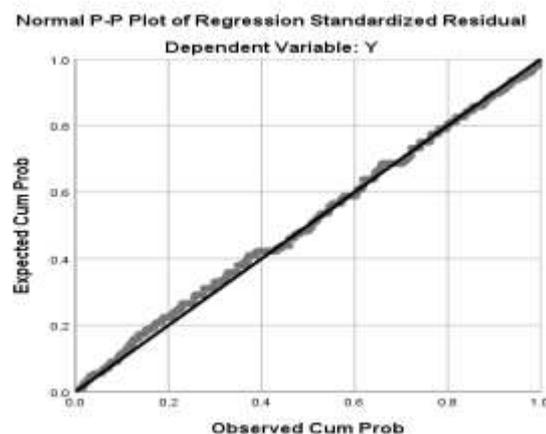
5.3 Uji ASUMSI KLASIK

Setelah data di uji pada pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya data tersebut akan di uji pada beberapa penguji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik ini terdiri dari uji normalisasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setiap uji asumsi memiliki tujuan masing-masing tetapi pada intinya uji asumsi klasik di tujukan untuk menentukan data tersebut memenuhi syarat untuk di uji kualitatif menggunakan regresi linear berganda.

5.3.1 Uji Normalisasi

Uji normalisasi digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusikan dengan normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan metode *Normal Probability Plots*. Dasar pengambilan suatu keputusan untuk mendeteksi kenormalan yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalisasi. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

a. Grafik



Gambar 5. 5 Normal Probability plot

Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran data terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas. Pada gambar diatas *plot* terlihat mengikuti garis diagonal walaupun masih sedikit keluar jalur.

b. *Kolmogorov-smirnov Test*

Untuk mendeteksi model regresi berdistribusi normal atau tidak digunakan uji *kolmogorov-smirnov*, dengan ketentuan data distribusi normal jika nilai sig berada diatas 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari tabel 5.32 dibawah ini.

Tabel 5. 32 Uji Normalisasi Kolmogorov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 385 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.39286913 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .037 |
| | Positive | .021 |
| | Negative | -.037 |
| Test Statistic | | .037 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai asymp.sig memiliki nilai 0,200 dan nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi memiliki distribusi normal.

5.3.2 Multikolinearitas

Pengujian syarat selanjutnya untuk melanjutkan regresi linear berganda adalah uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas hanya digunakan apabila variabel independen lebih dari satu dikarenakan bertujuan untuk membuktikan tidak ada gejala multikolinearitas atau hubungan antar variabel independen. Pengujian dianggap berhasil apabila *variance inflation factor* (VIF) yang dihasilkan setiap variabel independen lebih kecil dari 10,00 dan nilai tolerance setiap variabel lebih besar dari 0,10. Uji multikolinear pada SPSS menggunakan menu *analyze-regression-linear* dengan *statistic* yang diubah ke pilihan *collinearity diagnostic*. Maka hasil yang akan muncul seperti tabel 5.33 dibawah ini:

Tabel 5. 33 Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | Collinearity Statistics | | |
|-------|------------|-----------------------------|------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | B | Std. Error | Beta | | | | | |
| 1 | (Constant) | .059 | .826 | | .072 | .943 | | |
| | X1 | .050 | .064 | .035 | .777 | .438 | .565 | 1.770 |
| | X2 | .054 | .061 | .039 | .892 | .373 | .606 | 1.650 |
| | X3 | .121 | .039 | .115 | 3.100 | .002 | .858 | 1.165 |
| | X4 | .352 | .065 | .252 | 5.407 | .000 | .540 | 1.853 |
| | X5 | .294 | .051 | .277 | 5.743 | .000 | .506 | 1.976 |
| | X6 | .150 | .067 | .105 | 2.216 | .027 | .528 | 1.895 |
| | X7 | .221 | .061 | .168 | 3.650 | .000 | .555 | 1.802 |

Dapat dilihat pada tabel diatas adalah bagian *tolerance* dan VIF yang akan dibandingkan dengan standar nilai masing-masing. Keseluruhan nilai terlihat sesuai dengan standarnya. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 34 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

| No | Variabel | <i>Torelance</i> | VIF | Keterangan |
|----|----------|------------------|---------------|---------------------------------|
| 1. | X1 | 0,565 > 0,10 | 1.770 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 2. | X2 | 0,606 > 0,10 | 1.650 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 3. | X3 | 0,858 > 0,10 | 1.165 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 4. | X4 | 0,540 > 0,10 | 1.853 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 5. | X5 | 0,506 > 0,10 | 1.976 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 6. | X6 | 0,528 > 0,10 | 1.895 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| 7. | X7 | 0,555 > 0,10 | 1.802 < 10.00 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *torelance* dari ketujuh variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan. Model korelasi baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien *Glejser Test*. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0.05 dengan uji dua sisi. Taraf signifikan itu sendiri dua macam 0.01 dan 0.05 tidak ada ketentuan buku yang

mengatur harus menggunakan yang sama. Semua itu tergantung pada penelitian itu sendiri. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.35 dibawah ini:

Tabel 5. 35 Uji Heteroskedastisitas

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.069 | .524 | | 5.858 | .000 |
| | X1 | .037 | .041 | .061 | .916 | .360 |
| | X2 | .023 | .038 | .038 | .592 | .554 |
| | X3 | -.039 | .025 | -.086 | -1.591 | .113 |
| | X4 | .005 | .041 | .008 | .125 | .901 |
| | X5 | -.067 | .032 | -.146 | -2.077 | .038 |
| | X6 | -.027 | .043 | -.043 | -.628 | .531 |
| | X7 | -.070 | .038 | -.123 | -1.830 | .068 |

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji heteroskedastisitas *Glejser Test* yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikan dari tiap variabel syarat sebagai berikut:

Tabel 5. 36 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

| No | Variabel | Nilai Signifikan | Keterangan |
|----|----------|------------------|-----------------------------------|
| 1. | X1 | 0.360 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 2. | X2 | 0.554 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 3. | X3 | 0.113 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 4. | X4 | 0.901 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 5. | X5 | 0.038 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 6. | X6 | 0.531 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| 7. | X7 | 0.068 > 0.05 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

5.3.4 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Hubungan yang diuji adalah hubungan antara variabel independen dan dependen.

1. Jika nilai probabilitas > 0.05, maka hubungan antara variabel bebas *efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4),

Responsiveness (X5), *Compensation* (X6), *Contact* (X7), Kepuasan Pengguna (Y) adalah linear.

2. Jika nilai probabilitas < 0.05 , maka hubungan antara variabel bebas *efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), *Contact* (X7), Kepuasan Pengguna (Y) adalah tidak linear.

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Variabel Kepuasan Pengguna * *Efficiency*

Tabel 5. 37 Uji Linearitas Y*X1

| | | | ANOVA Table | | | | |
|-----------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X1 | Between Groups | (Combined) | 527.004 | 9 | 58.556 | 20.827 | .000 |
| | | Linearity | 397.075 | 1 | 397.075 | 141.230 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 129.930 | 8 | 16.241 | 5.777 | .000 |
| | Within Groups | 1054.331 | 375 | 2.812 | | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Efficiency* di nyatakan tidak linear.

2. Variabel Kepuasan Pengguna * *Fulfillment***Tabel 5. 38 Uji Linearitas Y*X2**

| | | | ANOVA Table | | | | |
|---------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X2 | Between Groups | (Combined) | 516.164 | 9 | 57.352 | 20.191 | .000 |
| | | Linearity | 353.503 | 1 | 353.503 | 124.453 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 162.661 | 8 | 20.333 | 7.158 | .000 |
| Within Groups | | | 1065.171 | 375 | 2.840 | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Fulfillment* di nyatakan tidak linear.

3. Variabel Kepuasan Pengguna * *Reliability***Tabel 5. 39 Uji Linearitas Y*X3**

| | | | ANOVA Table | | | | |
|---------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X3 | Between Groups | (Combined) | 369.066 | 9 | 41.007 | 12.685 | .000 |
| | | Linearity | 162.733 | 1 | 162.733 | 50.340 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 206.333 | 8 | 25.792 | 7.978 | .000 |
| Within Groups | | | 1212.269 | 375 | 3.233 | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Reliability* di nyatakan tidak linear.

4. Variabel Kepuasan Pengguna * *Privacy***Tabel 5. 40 Uji Linearitas Y*X4**

| | | | ANOVA Table | | | | |
|-----------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X4 | Between Groups | (Combined) | 720.091 | 8 | 90.011 | 39.297 | .000 |
| | | Linearity | 586.103 | 1 | 586.103 | 255.880 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 133.987 | 7 | 19.141 | 8.357 | .000 |
| | Within Groups | 861.244 | 376 | 2.291 | | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Privacy* di nyatakan tidak linear.

5. Variabel Kepuasan Pengguna * *Responsiveness***Tabel 5. 41 Uji Linearitas Y*X5**

| | | | ANOVA Table | | | | |
|-----------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X5 | Between Groups | (Combined) | 728.448 | 11 | 66.223 | 28.962 | .000 |
| | | Linearity | 643.736 | 1 | 643.736 | 281.530 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 84.713 | 10 | 8.471 | 3.705 | .000 |
| | Within Groups | 852.887 | 373 | 2.287 | | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Responsiveness* di nyatakan tidak linear.

6. Variabel Kepuasan Pengguna * *Compensation*

Tabel 5. 42 Uji Linearitas Y*X6

| | | | ANOVA Table | | | | |
|-----------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X6 | Between Groups | (Combined) | 625.193 | 10 | 62.519 | 24.455 | .000 |
| | | Linearity | 489.881 | 1 | 489.881 | 191.620 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 135.312 | 9 | 15.035 | 5.881 | .000 |
| | Within Groups | 956.142 | 374 | 2.557 | | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Compensation* di nyatakan tidak linear.

7. Variabel Kepuasan Pengguna * *Contact*

Tabel 5. 43 Uji Linearitas Y*X7

| | | | ANOVA Table | | | | |
|-----------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Y * X7 | Between Groups | (Combined) | 597.418 | 8 | 74.677 | 28.538 | .000 |
| | | Linearity | 520.393 | 1 | 520.393 | 198.866 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 77.026 | 7 | 11.004 | 4.205 | .000 |
| | Within Groups | 983.917 | 376 | 2.617 | | | |
| Total | | | 1581.335 | 384 | | | |

Pada tabel di atas dapat diketahui signifikansi pada *Linearity* sebesar 0.000, dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi hubungan antar variabel Kepuasan Pengguna dan *Contact* di nyatakan tidak linear. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.44 dibawah ini rangkuman hasil dari semua uji X dan Y.

Tabel 5. 44 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

| No | Hubungan Variabel | Nilai Signifikan | Keterangan |
|----|-------------------|------------------|------------------|
| 1. | Y*X1 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 2. | Y*X2 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 3. | Y*X3 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 4. | Y*X4 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 5. | Y*X5 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 6. | Y*X6 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |
| 7. | Y*X7 | 0.000 > 0.05 | Tidak Signifikan |

5.4 ANALISIS REGRESI BERGANDA

Regresi berganda adalah analisis tentang hubungan antara satu dependen variabel dengan 2 atau lebih independen variabel. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Berikut ini adalah perhitungan dari *Output* regresi linear berganda.

Tabel 5. 45 Output Regression Coefficients

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | .059 | .826 | | .072 | .943 |
| | X1 | .050 | .064 | .035 | .777 | .438 |
| | X2 | .054 | .061 | .039 | .892 | .373 |
| | X3 | .121 | .039 | .115 | 3.100 | .002 |
| | X4 | .352 | .065 | .252 | 5.407 | .000 |
| | X5 | .294 | .051 | .277 | 5.743 | .000 |
| | X6 | .150 | .067 | .105 | 2.216 | .027 |
| | X7 | .221 | .061 | .168 | 3.650 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Output pada tabel diatas menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara persial, sedangkan signifikan mengukur tingkat signifikan dari uji t, ukurannya jika signifikan kurang dari 0,05 maka akan berpengaruh secara persial antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 5. 46 Rangkuman Tabel Regresi

| Hubungan Variabel | Koefisien Regresi | t Hitung | Signifikansi |
|---------------------|-------------------|----------|--------------|
| (<i>Constant</i>) | 0.059 | 0.072 | 0.943 |
| X1 | 0.050 | 0.777 | 0.438 |
| X2 | 0.054 | 0.892 | 0.373 |
| X3 | 0.121 | 3.100 | 0.002 |
| X4 | 0.352 | 5.407 | 0.000 |
| X5 | 0.294 | 5.743 | 0.000 |
| X6 | 0.150 | 2.216 | 0.027 |
| X7 | 0.221 | 3.650 | 0.000 |

Berdasarkan hasil pengujian bagian *performance* yang sudah dilakukan, diketahui nilai *constant* (a) adalah 0.059, nilai (b1) pada *efficiency* (X1) adalah 0.050, nilai (b2) pada *fulfillment* (X2) adalah 0.054, nilai (b3) pada *reliability* (X3) adalah 0.121, nilai (b4) pada *privacy* (X4) adalah 0.352, nilai (b5) pada *responsiveness* (X5) adalah 0.294, nilai (b6) pada *compensation* (X6) adalah 0.150, nilai (b7) pada *contact* (X7) adalah 0.221. Maka dapat digambarkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

$$Y = 0.059 + 0.050 + 0.054 + 0.121 + 0.352 + 0.294 + 0.150 + 0.221$$

Keterangan:

1. Nilai *Constant* 0.059 nilai *constant* positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel X1 sebesar 0.050 yang berarti jika X1 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 5,0% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

3. Jika koefisien beta pada variabel X2 sebesar 0.054 yang berarti jika X2 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 5,4% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel X3 sebesar 0.121 yang berarti jika X3 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 12,1% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel X4 sebesar 0.352 yang berarti jika X4 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 35,2% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Jika koefisien beta pada variabel X5 sebesar 0.294 yang berarti jika X5 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 29,4% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Jika koefisien beta pada variabel X6 sebesar 0.150 yang berarti jika X6 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 15,0% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
8. Jika koefisien beta pada variabel X7 sebesar 0.221 yang berarti jika X7 mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 22,1% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu, nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R^2).

Tabel 5. 47 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .747 ^a | .558 | .549 | 1.36235 |

a. Predictors: (Constant), X7, X3, X2, X1, X6, X4, X5

Seperti yang dilihat dalam model summary diketahui *R Square* sebesar 0,549 artinya seluruh variabel X secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y sebesar 54,9%, sedangkan sisanya 45,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.4.2 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. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika $< 0,05$, maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H0 : Variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7, (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*), secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H1 : Variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7 (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*), secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

2. Menentukan F hitung dan F tabel

F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

$$F \text{ tabel} = f(k : n - k) = f(7 : 385 - 7) = (7 : 378) = 2,00$$

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 tingkat kepercayaan = 95%.

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian yaitu:

- Jika nilai signifikan < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikan > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 5. 48 Hasil Uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 881.625 | 7 | 125.946 | 67.859 | .000 ^b |
| | Residual | 699.710 | 377 | 1.856 | | |
| | Total | 1581.335 | 384 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X7, X3, X2, X1, X6, X4, X5

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% nilai F hitung sebesar $67.859 > 2,00$ F tabel dengan probabilitas atau signifikan(sig) $0,00 < 0,05$ disimpulkan bahwa keseluruhannya variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7 (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*), secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

5.4.3 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7, (*Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap variabel dependen Y (persepsi) 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:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

$$T \text{ tabel} = (a/2; n-K-1)$$

Ket: K Jumlah Variabel Independen

$$T \text{ tabel} (0,025; 378)$$

n = Jumlah Responden

$$T \text{ tabel} = 1,966$$

$$a = 0,05$$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.24 dibawah ini:

Tabel 5. 49 Hasil Uji T

| | | Coefficients^a | | | | |
|-------|------------|----------------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | .059 | .826 | | .072 | .943 |
| | X1 | .050 | .064 | .035 | .777 | .438 |
| | X2 | .054 | .061 | .039 | .892 | .373 |
| | X3 | .121 | .039 | .115 | 3.100 | .002 |
| | X4 | .352 | .065 | .252 | 5.407 | .000 |
| | X5 | .294 | .051 | .277 | 5.743 | .000 |
| | X6 | .150 | .067 | .105 | 2.216 | .027 |
| | X7 | .221 | .061 | .168 | 3.650 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Dilihat dari tabel 5.49 hasil uji T maka dapat disimpulkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hasil uji T menunjukan dimensi *Efficiency* (X1) memiliki nilai T hitung sebesar $0,777 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,438 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Hasil uji T menunjukan dimensi *Fulfillment* (X2) memiliki nilai T hitung sebesar $0,892 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,373 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Fulfillment* (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Hasil uji T menunjukan dimensi *Reliability* (X3) memiliki nilai T hitung sebesar $3,100 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,002 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Reliability* (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

4. Hasil uji T menunjukan dimensi *Privacy* (X4) memiliki nilai T hitung sebesar $5,407 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,000 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Privacy* (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
5. Hasil uji T menunjukan dimensi *Responsiveness* (X5) memiliki nilai T hitung sebesar $5,743 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,000 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Responsiveness* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
6. Hasil uji T menunjukan dimensi *Compensation* (X6) memiliki nilai T hitung sebesar $2,216 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,027 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Compensation* (X6) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
7. Hasil uji T menunjukan dimensi *Contact* (X7) memiliki nilai T hitung sebesar $3,650 < 1,966$ dan nilai signifikan t hitung $0,000 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan *Contact* (X7) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap dimensi dan variabel yang diteliti yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Hariansyah dkk. [64] menunjukan bahwa variabel *Efficiency* tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Davrin [65] menunjukan bahwa variabel *Efficiency* tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pengguna.

H1: *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **ditolak**.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk [50] berdasarkan Uji T diperoleh bahwa variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Hariansyah dkk. [64] menunjukkan bahwa variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pengguna

H2 : *Fulfillment* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **ditolak**.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur affia & Annisa [53] berdasarkan Uji T diperoleh bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Olivia & Syaifuddin [54] menunjukkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H3 : *Reliability* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **diterima**.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk [50] berdasarkan Uji T diperoleh bahwa variabel *Privacy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Ananda & Rizky [59] menunjukkan bahwa variabel *Privacy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H4 : *Privacy* (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **diterima**.

Penelitian yang dilakukan oleh Ananda & Rizky [59] menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Putri Wulandari & Oky [57] menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H5 : *Responsiveness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **diterima**.

Penelitian yang dilakukan oleh Ananda & Rizky [59] menunjukkan bahwa variabel *Compensation* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Dinda dkk. [58] menunjukkan bahwa variabel *Compensation* juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H6 : *Compensation* (X6) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **diterima**.

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Emalia dkk. [61] menunjukkan bahwa variabel *Compensation* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Juga pada penelitian Dinda dkk. [58] menunjukkan bahwa variabel *Compensation* juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H7 : *Contact* (X7) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *mobile* maka hipotesis **diterima**.

5.5 PEMBAHASAN HASIL

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 dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian f seluruh variabel independen *Effeciency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6) dan *Contact* (X7)

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen persepsi (Y). Sedangkan dalam pengujian t hanya dua variabel saja yang tidak berpengaruh yaitu *Efficiency* (X1) dan *Fulfillment* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait Y (persepsi). Variabel lainnya X3, X4, X5, X6 dan X7 (*Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*) memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (persepsi).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi sudah sangat baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* bisa terbilang tinggi. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi BSI *mobile* di Kota Jambi sudah sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh pengguna aplikasi BSI *mobile*, karena hanya variabel *Efficiency* dan *Fulfillment* saja yang tidak berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi BSI *mobile*.

Untuk itu pihak Bank BSI terhadap aplikasi BSI *mobile* harus tingkatkan lagi dalam memperhatikan aplikasi BSI *mobile* supaya para pengguna aplikasi BSI *mobile* mudah untuk digunakan dan prosedur layanan bertransaksi yang mudah, akurat dan berisi transaksi yang lengkap. Karena jika kepuasan pengguna belum terpenuhi secara baik, maka pihak aplikasi BSI *mobile* akan mengalami penurunan jumlah pengguna aplikasi.