

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 22 Desember 2024 sampai dengan selesai. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti *Whatsapp* dan *Instagram*. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna layanan aplikasi Vidio di Kota Jambi. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut:

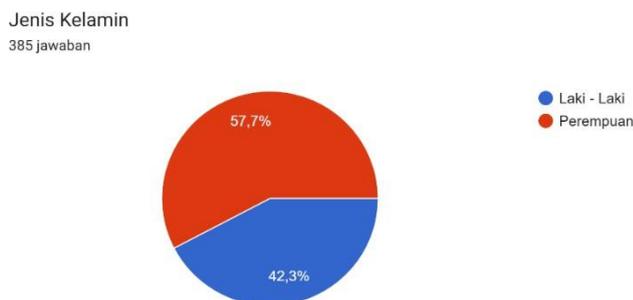
5.1.1 Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Data Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	222	57,7%
Perempuan	163	42,3%
Total	385	100%

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jumlah kelamin menunjukkan responden laki-laki berjumlah 222 orang dengan persentase 57,7%, sedangkan responden perempuan berjumlah 163 orang dengan persentase 42,3%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2 Usia

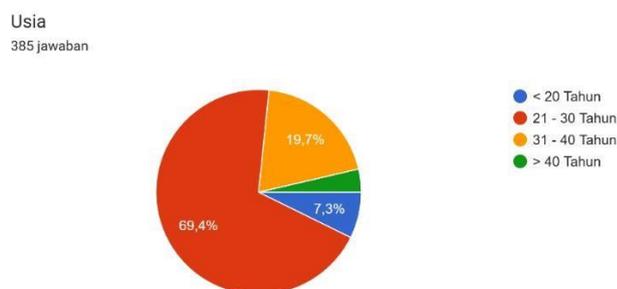
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Presentase
<20 tahun	28	7,3%
21-30 tahun	267	89,4%
31-40 tahun	76	19,7%
>40 tahun	14	3,6%
Total	385	100%

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 frekuensi responden berdasarkan umur diketahui bahwa responden dengan umur kurang dari 20 tahun berjumlah sebanyak 28 orang dengan persentase 7,3%, responden dengan umur 21 hingga 30 tahun berjumlah 267 orang dengan persentase 89,4%, responden dengan umur 31 hingga 40 tahun berjumlah sebanyak 76 orang dengan persentase 19,7% dan responden dengan umur diatas 40 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 3,6%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan umur 21 hingga 30 tahun paling banyak dalam pengisian kuesioner ini sedangkan responden yang memiliki umur

diatas 40 tahun memiliki jumlah responden yang paling rendah yaitu berjumlah 14 orang.



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Umur

5.1.3 Pekerjaan

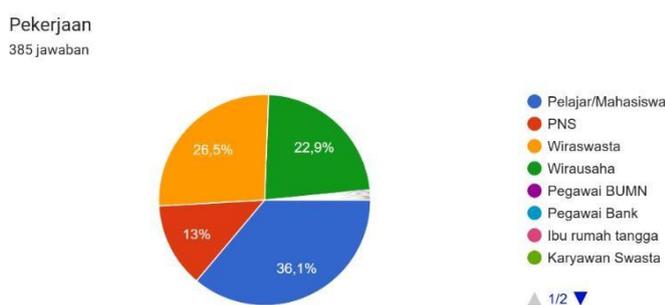
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Siswa/Mahasiswa	139	36,1%
PNS	50	13%
Wiraswasta	102	26,5%
Wirausaha	88	22,9%
Lainnya	6	1,5%
Total	385	100%

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 frekuensi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai siswa/mahasiswa berjumlah 139 orang dengan persentase 36,1%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 50 orang dengan persentase 13%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 102 orang dengan persentase 26,5%, responden dengan pekerjaan sebagai wirausah berjumlah 88 orang dengan

persentase 26,9%, dan responden dengan pekerjaan lainnya yaitu berjumlah 6 dengan persentase 1,5%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 385 orang responden, pekerjaan sebagai mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan beberapa pekerjaan lainnya.



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.1.4 Domisili (Kecamatan)

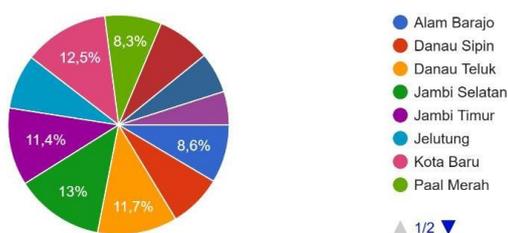
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan domisili (kecamatan) secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

DOMISILI	Jumlah Responden	Persentase
Alam Barajo	33	8,6%
Danau Sipin	30	7,8%
Danau Teluk	45	11,7%
Jambi Selatan	50	13%
Jambi Timur	44	11,4%
Jelutung	31	8,1%
Kota Baru	48	12,5%
Paal Merah	32	8,3%
Pasar Jambi	30	7,8%
Pelayangan	23	6%
Telanaipura	19	4,9%
Total	385	100%

Pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 frekuensi responden berdasarkan domisili menunjukkan bahwa responden dengan domisili pada daerah Alam Barajo berjumlah 88 orang dengan persentase 8,6%, responden dengan domisili pada daerah Danau Sipin berjumlah 30 orang dengan persentase 7,8%, responden dengan domisili pada daerah Danau Teluk berjumlah 45 orang dengan persentase 11,7%, responden dengan domisili pada daerah Jambi Selatan berjumlah 50 orang dengan persentase 13%, responden dengan domisili pada daerah Jambi Timur berjumlah 44 orang dengan persentase 11,4%, responden dengan domisili pada daerah Jelutung berjumlah 31 orang dengan persentase 8,1%, responden dengan domisili pada daerah Kota Baru berjumlah 48 orang dengan persentase 12,5%, responden dengan domisili pada daerah Paal Merah berjumlah 32 orang dengan persentase 8,3%, responden dengan domisili pada daerah Pasar Jambi berjumlah 30 orang dengan persentase 7,8%, responden dengan domisili pada daerah Pelayangan berjumlah 23 orang dengan persentase 6%, dan responden dengan domisili pada daerah Telanaipura berjumlah 19 orang dengan persentase 4,9%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 385 orang responden, domisili daerah Kota Baru lebih banyak dibandingkan dengan beberapa domisili lainnya.

Domisili (Kecamatan)
385 jawaban



Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Domisili

5.2 UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat validitas setiap pertanyaan dalam suatu *survey* atau kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel dengan menggunakan SPSS 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan nilai r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid [59].

Nilai r hitung diambil dari output SPSS dan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r dengan ketentuan ($df = n - 2$) dengan sig 5%, n = jumlah responden. Maka begitu ($df = 385 - 2$) menjadi ($df = 383$). Setelah mendapatkan angka df kita bisa menentukan r tabel dengan melihat tabel di bawah ini.

Tabel 5. 5 Nilai Koefisien Korelasi

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah			
	0.05	0.025	0.01	0.005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah			
	0.1	0.05	0.02	0.01
380	0.084	0.100	0.119	0.132
381	0.084	0.100	0.119	0.131
382	0.084	0.100	0.119	0.131
383	0.084	0.100	0.119	0.131
384	0.084	0.100	0.118	0.131
385	0.084	0.100	0.118	0.131
386	0.084	0.100	0.118	0.131
387	0.084	0.099	0.118	0.130
388	0.083	0.099	0.118	0.130
389	0.083	0.099	0.118	0.130
390	0.083	0.099	0.117	0.130

Bisa dilihat dari tabel di atas ($df = 383$) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel 0.100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0.100 maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil dari perhitungan bisa dilihat pada tabel 5.6:

5.2.1 Uji Validitas Penelitian Kinerja

Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel EF1

		Correlations			
		EF1	EF2	EF3	TOTAL_EF1
EF1	Pearson Correlation	1	-.170**	.133**	.521**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,009	0,000
	N	385	385	385	385
EF2	Pearson Correlation	-.170**	1	-0,036	.526**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,485	0,000
	N	385	385	385	385
EF3	Pearson Correlation	.133**	-0,036	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,485		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_EF1	Pearson Correlation	.521**	.526**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel EF1 didapatkan r hitung EF1 adalah 0,521, r hitung EF2 adalah 0,526, r hitung EF3 adalah 0,638.

Tabel 5. 7 Uji Validitas Variabel FL1

		Correlations			
		FL1	FL2	FL3	TOTAL_FL1
FL1	Pearson Correlation	1	-0,074	-0,015	.561**
	Sig. (2-tailed)		0,149	0,765	0,000
	N	385	385	385	385
FL2	Pearson Correlation	-0,074	1	-.135**	.507**
	Sig. (2-tailed)	0,149		0,008	0,000
	N	385	385	385	385
FL3	Pearson Correlation	-0,015	-.135**	1	.529**
	Sig. (2-tailed)	0,765	0,008		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_FL1	Pearson Correlation	.561**	.507**	.529**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel FL1 didapatkan r hitung FL1 adalah 0,561, r hitung FL2 adalah 0,507, r hitung FL3 adalah 0,529.

Tabel 5. 8 Uji Validitas Variabel SY1

		Correlations			
		SY1	SY2	SY3	TOTAL_SY1
SY1	Pearson Correlation	1	.306**	.284**	.748**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	385	385	385	385

SY2	Pearson Correlation	.306**	1	.214**	.729**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	385	385	385	385
SY3	Pearson Correlation	.284**	.214**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_SY1	Pearson Correlation	.748**	.729**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel SY1 didapatkan r hitung SY1 adalah 0,748, r hitung SY2 adalah 0,729, r hitung SY3 adalah 0,667.

Tabel 5. 9 Uji Validitas Variabel PR1

		Correlations			
		PR1	PR2	PR3	TOTAL_PR1
PR1	Pearson Correlation	1	-0,062	0,061	.579**
	Sig. (2-tailed)		0,227	0,232	0,000
	N	385	385	385	385
PR2	Pearson Correlation	-0,062	1	-0,036	.528**
	Sig. (2-tailed)	0,227		0,477	0,000
	N	385	385	385	385
PR3	Pearson Correlation	0,061	-0,036	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	0,232	0,477		0,000
	N	385	385	385	385

TOTAL_PR1	Pearson Correlation	.579**	.528**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel PR1 didapatkan r hitung PR1 adalah 0,579, r hitung PR2 adalah 0,528, r hitung PR3 adalah 0,604.

Tabel 5. 10 Uji Validitas Variabel CN1

		Correlations			
		CN1	CN2	CN3	TOTAL_CN1
CN1	Pearson Correlation	1	-.103*	.126*	.645**
	Sig. (2-tailed)		0,042	0,013	0,000
	N	385	385	385	385
CN2	Pearson Correlation	-.103*	1	-.148**	.452**
	Sig. (2-tailed)	0,042		0,003	0,000
	N	385	385	385	385
CN3	Pearson Correlation	.126*	-.148**	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,003		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_CN1	Pearson Correlation	.645**	.452**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel CN1 didapatkan r hitung CN1 adalah 0, 645, r hitung CN2 adalah 0,452, r hitung CN3 adalah 0,558.

Tabel 5. 11 Uji Validitas Variabel RS1

		Correlations			
		RS1	RS2	RS3	TOTAL_RS1
RS1	Pearson Correlation	1	-0,008	0,056	.657**
	Sig. (2-tailed)		0,871	0,276	0,000
	N	385	385	385	385
RS2	Pearson Correlation	-0,008	1	-.105*	.494**
	Sig. (2-tailed)	0,871		0,039	0,000
	N	385	385	385	385
RS3	Pearson Correlation	0,056	-.105*	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	0,276	0,039		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_RS1	Pearson Correlation	.657**	.494**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel RS1 didapatkan r hitung RS1 adalah 0, 657, r hitung RS2 adalah 0,494, r hitung RS3 adalah 0,546.

Tabel 5. 12 Uji Validitas Variabel CM1

		Correlations			
		CM1	CM2	CM3	TOTAL_CM1
CM1	Pearson Correlation	1	-0,021	0,037	.634**
	Sig. (2-tailed)		0,678	0,472	0,000
	N	385	385	385	385

CM2	Pearson Correlation	-0,021	1	-.107*	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,678		0,036	0,000
	N	385	385	385	385
CM3	Pearson Correlation	0,037	-.107*	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	0,472	0,036		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_CM1	Pearson Correlation	.634**	.525**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel RS1 didapatkan r hitung RS1 adalah 0, 634, r hitung RS2 adalah 0,525, r hitung RS3 adalah 0,518.

Tabel 5. 13 Uji Validitas Variabel KP1

		Correlations		
		KP1	KP2	TOTAL_KP1
KP1	Pearson Correlation	1	-.109*	.651**
	Sig. (2-tailed)		0,032	0,000
	N	385	385	385
KP2	Pearson Correlation	-.109*	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	0,032		0,000
	N	385	385	385
TOTAL_KP1	Pearson Correlation	.651**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel KP1 didapatkan r hitung KP1 adalah 0, 651, r hitung KP2 adalah 0,684, r hitung.

5.2.2 Uji Validitas Penelitian Harapan

Tabel 5. 14 Uji Validitas Variabel EF2

		Correlations			
		EF_1	EF_2	EF_3	TOTAL_EF2
EF_1	Pearson Correlation	1	-.274**	.130*	.540**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,011	0,000
	N	385	385	385	385
EF_2	Pearson Correlation	-.274**	1	-.227**	.367**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	385	385	385	385
EF_3	Pearson Correlation	.130*	-.227**	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,000		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_EF2	Pearson Correlation	.540**	.367**	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel EF2 didapatkan r hitung EF1 adalah 0, 540, r hitung EF2 adalah 0,367, r hitung EF3 adalah 0,594.

Tabel 5. 15 Uji Validitas Variabel FL2

		Correlations			
		FL_1	FL_2	FL_3	TOTAL_FL2
FL_1	Pearson Correlation	1	-0,025	-0,008	.598**
	Sig. (2-tailed)		0,624	0,876	0,000
	N	385	385	385	385
FL_2	Pearson Correlation	-0,025	1	-.130*	.520**
	Sig. (2-tailed)	0,624		0,011	0,000
	N	385	385	385	385
FL_3	Pearson Correlation	-0,008	-.130*	1	.517**
	Sig. (2-tailed)	0,876	0,011		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_FL2	Pearson Correlation	.598**	.520**	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel FL2 didapatkan r hitung FL1 adalah 0, 598, r hitung FL2 adalah 0,520, r hitung FL3 adalah 0,517.

Tabel 5. 16 Validitas Variabel SY2

		Correlations			
		SY_1	SY_2	SY_3	TOTAL_SY2
SY_1	Pearson Correlation	1	-0,024	0,058	.620**
	Sig. (2-tailed)		0,638	0,256	0,000
	N	385	385	385	385

SY_2	Pearson Correlation	-0,024	1	-.143**	.501**
	Sig. (2-tailed)	0,638		0,005	0,000
	N	385	385	385	385
SY_3	Pearson Correlation	0,058	-.143**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	0,256	0,005		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_SY2	Pearson Correlation	.620**	.501**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel SY2 didapatkan r hitung SY1 adalah 0, 620, r hitung SY2 adalah 0,501, r hitung SY3 adalah 0,546.

Tabel 5. 17 Uji Validitas Variabel PR2

		Correlations			
		PR_1	PR_2	PR_3	TOTAL_PR2
PR_1	Pearson Correlation	1	-.174**	.132**	.568**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,009	0,000
	N	385	385	385	385
PR_2	Pearson Correlation	-.174**	1	-0,077	.478**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,130	0,000
	N	385	385	385	385
PR_3	Pearson Correlation	.132**	-0,077	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,130		0,000
	N	385	385	385	385

TOTAL_PR2	Pearson Correlation	.568**	.478**	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel PR2 didapatkan r hitung PR1 adalah 0, 568, r hitung PR2 adalah 0,478, r hitung PR3 adalah 0,615.

Tabel 5. 18 Uji Validitas Variabel CN2

		Correlations			
		CN_1	CN_2	CN_3	TOTAL_CN2
CN_1	Pearson Correlation	1	-.141**	.145**	.612**
	Sig. (2-tailed)		0,006	0,004	0,000
	N	385	385	385	385
CN_2	Pearson Correlation	-.141**	1	-0,088	.479**
	Sig. (2-tailed)	0,006		0,086	0,000
	N	385	385	385	385
CN_3	Pearson Correlation	.145**	-0,088	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,086		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_CN2	Pearson Correlation	.612**	.479**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel CN2 didapatkan r hitung CN1 adalah 0, 612, r hitung CN2 adalah 0,479, r hitung CN3 adalah 0,590.

Tabel 5. 19 Uji Validitas Variabel RS2

		Correlations			
		RS_1	RS_2	RS_3	TOTAL_RS2
RS_1	Pearson Correlation	1	-0,066	-0,008	.584**
	Sig. (2-tailed)		0,194	0,881	0,000
	N	385	385	385	385
RS_2	Pearson Correlation	-0,066	1	-.104*	.524**
	Sig. (2-tailed)	0,194		0,042	0,000
	N	385	385	385	385
RS_3	Pearson Correlation	-0,008	-.104*	1	.517**
	Sig. (2-tailed)	0,881	0,042		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_RS2	Pearson Correlation	.584**	.524**	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel RS2 didapatkan r hitung RS1 adalah 0, 584, r hitung RS2 adalah 0,524, r hitung RS3 adalah 0,517.

Tabel 5. 20 Uji Validitas Variabel CM2

		Correlations			
		CM_1	CM_2	CM_3	TOTAL_CM2
CM_1	Pearson Correlation	1	-0,008	0,077	.632**
	Sig. (2-tailed)		0,873	0,130	0,000
	N	385	385	385	385

CM_2	Pearson Correlation	-0,008	1	-.157**	.504**
	Sig. (2-tailed)	0,873		0,002	0,000
	N	385	385	385	385
CM_3	Pearson Correlation	0,077	-.157**	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	0,130	0,002		0,000
	N	385	385	385	385
TOTAL_CM2	Pearson Correlation	.632**	.504**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	385	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel CM2 didapatkan r hitung CM1 adalah 0,632, r hitung CM2 adalah 0,504, r hitung CM3 adalah 0,544.

Tabel 5. 21 Uji Validitas Variabel CM2

		Correlations		
		KP_1	KP_2	TOTAL_KP2
KP_1	Pearson Correlation	1	-0,043	.716**
	Sig. (2-tailed)		0,400	0,000
	N	385	385	385
KP_2	Pearson Correlation	-0,043	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	0,400		0,000
	N	385	385	385
TOTAL_KP2	Pearson Correlation	.716**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	385	385	385

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

Pada tabel diatas dapat dilihat uji validitas pada variabel KP2 didapatkan r hitung KP1 adalah 0,716, r hitung KP2 adalah 0,666, r hitung.

Sehingga di dapatkan hasil uji validitas penelitian harapan bahwa semua data dapat dinyatakan valid karena semua data pada setiap variabel lebih besar dari 0,100 yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Pada Kinerja

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	<i>Effeciency</i>			
	EF1	0,521	0,100	VALID
	EF2	0,526	0,100	VALID
	EF3	0,638	0,100	VALID
2	<i>Fullfiment</i>			
	FL1	0,561	0,100	VALID
	FL2	0,507	0,100	VALID
	FL3	0,529	0,100	VALID
3	<i>System Availability</i>			
	SY1	0,748	0,100	VALID
	SY2	0,729	0,100	VALID
	SY3	0,667	0,100	VALID
4	<i>Privacy</i>			
	PR1	0,579	0,100	VALID
	PR2	0,528	0,100	VALID
	PR3	0,604	0,100	VALID
5	<i>Contact</i>			
	CN1	0,645	0,100	VALID
	CN2	0,452	0,100	VALID
	CN3	0,558	0,100	VALID
6	<i>Responsiveness</i>			
	RS1	0,657	0,100	VALID
	RS2	0,494	0,100	VALID
	RS3	0,546	0,100	VALID
7	<i>Compensation</i>			
	CM1	0,634	0,100	VALID
	CM2	0,525	0,100	VALID

	CM3	0,518	0,100	VALID
8	<i>User Satisfaction</i> KP1 KP2	0,651	0,100	VALID
		0,684	0,100	VALID

Tabel 5. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Pada Harapan

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	<i>Effeciency</i> EF1 EF2 EF3	0,540	0,100	VALID
		0,367	0,100	VALID
		0,594	0,100	VALID
2	<i>Fullfiment</i> FL1 FL2 FL3	0,598	0,100	VALID
		0,520	0,100	VALID
		0,517	0,100	VALID
3	<i>System Availability</i> SY1 SY2 SY3	0,620	0,100	VALID
		0,501	0,100	VALID
		0,546	0,100	VALID
4	<i>Privacy</i> PR1 PR2 PR3			
		0,568	0,100	VALID
		0,478	0,100	VALID
5	<i>Contact</i> CN1 CN2 CN3	0,612	0,100	VALID
		0,479	0,100	VALID
		0,590	0,100	VALID
6	<i>Responsiveness</i>			
	RS1 RS2 RS3	0,584	0,100	VALID
		0,524	0,100	VALID
		0,517	0,100	VALID
7	<i>Compensation</i> CM1 CM2 CM3	0,632	0,100	VALID
		0,504	0,100	VALID
		0,544	0,100	VALID
8	<i>User Satisfaction</i> KP1 KP2	0,716	0,100	VALID
		0,666	0,100	VALID

5.3 UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ [60]. Ketentuan pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- a. Suatu variabel akan dikatakan berstatus reliabel jika memiliki nilai $\text{Alpha} > 0,60$.
- b. Suatu variabel dapat dikatakan tidak berstatus reliabel jika memiliki nilai $\text{Alpha} < 0,60$.

Berikut hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS:

5.3.1 Uji Reliabilitas Penelitian Kinerja

Tabel 5. 24 Uji Reliabilitas Variabel EF1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,646	3

Pada uji reliabilitas variabel EF1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,646.

Tabel 5. 25 Uji Reliabilitas Variabel FL1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,608	3

Pada uji reliabilitas variabel FL1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,608.

Tabel 5. 26 Uji Reliabilitas Variabel SY1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,623	3

Pada uji reliabilitas variabel SY1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,623.

Tabel 5. 27 Uji Reliabilitas Variabel PR1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,658	3

Pada uji reliabilitas variabel PR1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,658.

Tabel 5. 28 Uji Reliabilitas Variabel CN1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,637	3

Pada uji reliabilitas variabel CN1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,637.

Tabel 5. 29 Uji Reliabilitas Variabel RS1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,656	3

Pada uji reliabilitas variabel RS1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,656.

Tabel 5. 30 Uji Reliabilitas Variabel CM1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,646	3

Pada uji reliabilitas variabel CM1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,646.

Tabel 5. 31 Uji Reliabilitas Variabel KP1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,704	2

Pada uji reliabilitas variabel KP1 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,704.

5.3.2 Uji Reliabilitas Penelitian Harapan

Tabel 5. 32 Uji Reliabilitas Variabel EF2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,652	3

Pada uji reliabilitas variabel EF2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,652.

Tabel 5. 33 Uji Reliabilitas Variabel EF2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,626	3

Pada uji reliabilitas variabel FL2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,626.

Tabel 5. 34 Uji Reliabilitas Variabel SY2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,640	3

Pada uji reliabilitas variabel SY2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,640.

Tabel 5. 35 Uji Reliabilitas Variabel PR2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,635	3

Pada uji reliabilitas variabel PR2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,635.

Tabel 5. 36 Uji Reliabilitas Variabel CN2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,644	3

Pada uji reliabilitas variabel CN2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,644.

Tabel 5. 37 Uji Reliabilitas Variabel RS2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,622	3

Pada uji reliabilitas variabel RS2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,622.

Tabel 5. 38 Uji Reliabilitas Variabel CM2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,646	3

Pada uji reliabilitas variabel CM2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,646.

Tabel 5. 39 Uji Reliabilitas Variabel KP2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,733	2

Pada uji reliabilitas variabel KP2 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,733.

Tabel 5. 40 Hasil Uji Reliabilitas Pada Kinerja

Variabel	Cronbach Alpa	Nilai Alpa	Hasil Reliabilitas
<i>Effeciency</i>	0,646	0,60	Reliabel
<i>Fullfiment</i>	0,608	0,60	Reliabel
<i>System Availability</i>	0,623	0,60	Reliabel
<i>Privacy</i>	0,658	0,60	Reliabel
<i>Contact</i>	0,637	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,656	0,60	Reliabel

<i>Compensation</i>	0,646	0,60	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,704	0,60	Reliabel

Tabel 5. 41 Hasil Uji Reliabilitas Pada Harapan

Variabel	Cronbach Alpa	Nilai Alpa	Hasil Reliabilitas
<i>Effeciency</i>	0,652	0,60	Reliabel
<i>Fullfiment</i>	0,626	0,60	Reliabel
<i>System Availability</i>	0,640	0,60	Reliabel
<i>Privacy</i>	0,635	0,60	Reliabel
<i>Contact</i>	0,644	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,622	0,60	Reliabel
<i>Compensation</i>	0,646	0,60	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,733	0,60	Reliabel

Berdasarkan dua tabel diatas, dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* hitung menunjukkan lebih besar dari $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum menjalankan uji regresi untuk memastikan keandalan model. Model regresi linear berganda dianggap baik apabila memenuhi asumsi klasik dalam statistik, yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

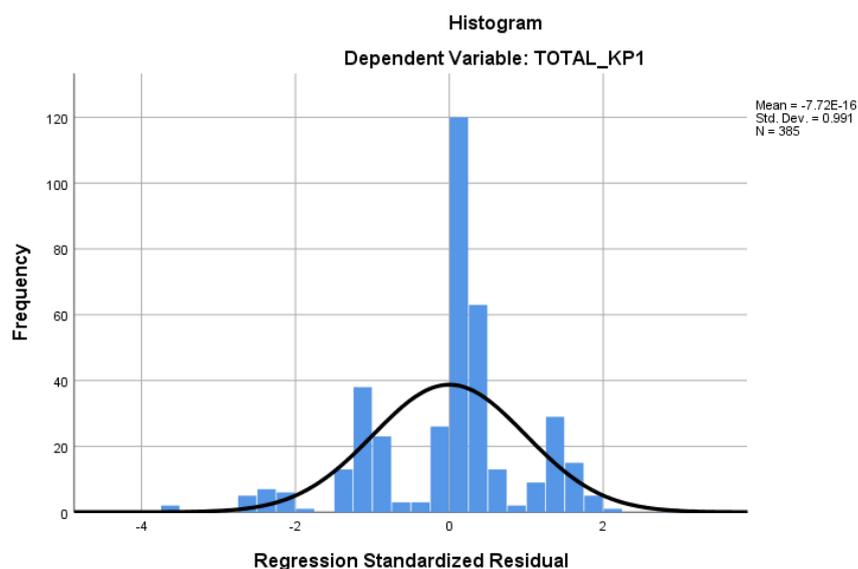
5.4.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas merupakan sebuah asumsi yang menjadi prasyarat untuk menentukan uji statistik yang akan digunakan dalam penelitian. Uji

normalitas sering digunakan untuk mengukur data yang memiliki skala interval, ordinal, maupun rasio. Dalam penelitian kuantitatif jika analisis menggunakan metode parametrik, salah satu syarat yang harus terpenuhi yaitu data terdistribusi normal.

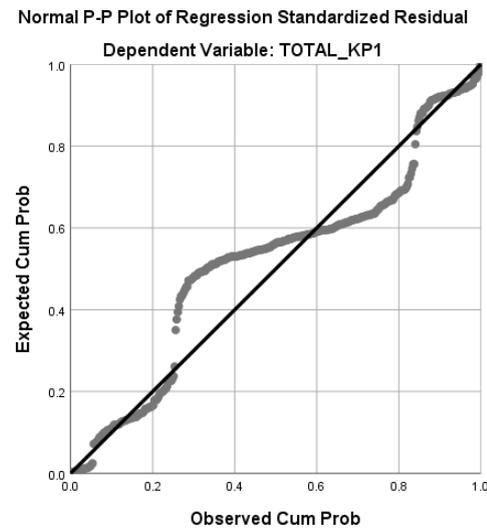
Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik Histogram. Apabila tampilan grafik histogram distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri ataupun condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal.

Berikut ini hasil uji normalitas pada variabel penelitian kerja dengan grafik histogram:



Gambar 5. 5 Histogram Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

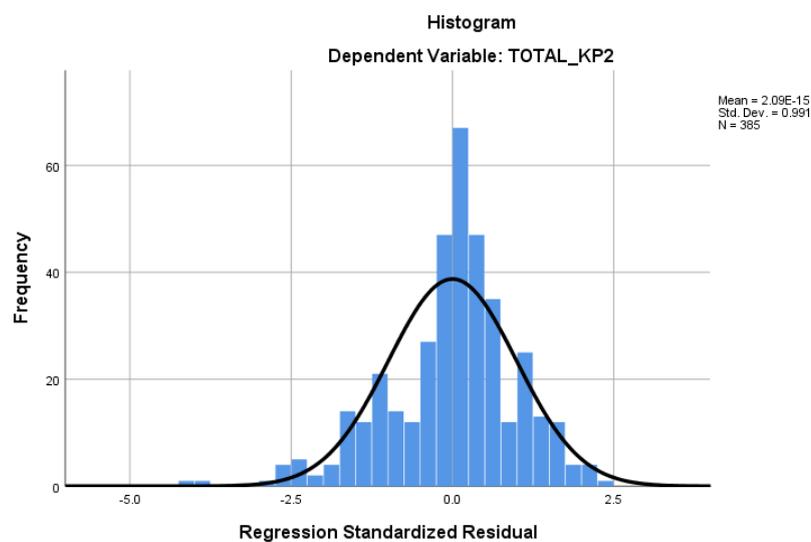
Dari gambar diatas, terlihat bahwa grafik kepuasan pengguna mengikuti bentuk distribusi normal dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal (berbentuk lonceng). Ini berarti memenuhi asumsi normalitas meskipun ada sedikit penyimpangan.



Gambar 5. 6 Normal Plot Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

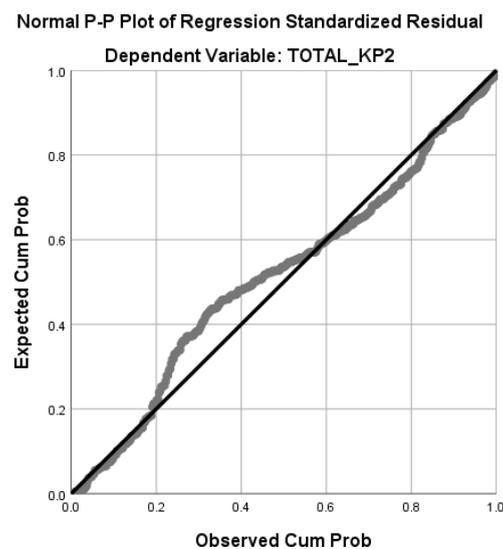
Pada grafik P-P Plots, terlihat bahwa sebagian besar titik-titik (data residual) berada dekat dengan garis diagonal, meskipun ada sedikit penyimpangan. Terlihat bahwa nilai P-P Plot terletak disekitar garis diagonal sehingga bisa diartikan bahwa data berdistribusi normal.

Berikut ini hasil uji normalitas pada variabel penelitian harapan dengan grafik histogram:



Gambar 5. 7 Histogram Uji Normalitas Harapan (*Importance*)

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



Gambar 5. 8 Normal Plot Uji Normalitas Harapan (*Importance*)

Pada grafik P-P Plots, terlihat bahwa sebagian besar titik-titik (data residual) berada dekat dengan garis diagonal, meskipun ada sedikit penyimpangan. Terlihat bahwa nilai P-P Plot terletak disekitar garis diagonal sehingga bisa diartikan bahwa data berdistribusi normal.

5.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang tinggi atau sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Penentuan adanya multikolinieritas didasarkan pada dua indikator utama: jika nilai Tolerance $\leq 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≥ 10 , maka variabel independen tersebut menunjukkan adanya multikolinieritas.

Berikut ini hasil uji multikolinieritas pada variabel penelitian kerja dengan grafik histogram:

Tabel 5. 42 Uji Multikolinieritas Kinerja

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TOTAL_EF1	0,742	1,347
TOTAL_FL1	0,920	1,087
TOTAL_SY1	0,830	1,205
TOTAL_PR1	0,821	1,218
TOTAL_CN1	0,851	1,176
TOTAL_RS1	0,767	1,304
TOTAL_CM1	0,782	1,278

a. Dependent Variable: TOTAL_KPI

Hasil uji multikolinieritas dan dapat total EF1, FL1, SY1, PR1, CN1, RS1, CM1 nilai toleransinya lebih dari 0,1 dan nilai yang VIF nya kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi memenuhi kriteria bebas dari multikolinieritas, karena nilai VIF yang diperoleh kurang dari 10. Sebuah variabel dikatakan mengalami multikolinieritas jika nilai VIF nya lebih dari 10.

Berikut ini hasil uji multikolinieritas pada variabel penelitian harapan dengan grafik histogram:

Tabel 5. 43 Uji Multikolinieritas Harapan**Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOTAL_EF2	0,723	1,383
	TOTAL_FL2	0,845	1,183
	TOTAL_SY2	0,803	1,246
	TOTAL_PR2	0,815	1,227
	TOTAL_CN2	0,826	1,211
	TOTAL_RS2	0,781	1,280
	TOTAL_CM2	0,761	1,314

a. Dependent Variable: TOTAL_KP2

Hasil uji multikolinieritas dan dapat total EF2, FL2, SY2, PR2, CN2, RS2, CM2 nilai toleransinya lebih dari 0,1 dan nilai yang VIF nya kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi memenuhi kriteria tidak terdapat Multikolinieritas karena VIF nya kurang dari 10. Satu variabel dikatakan terjadi Multikolinieritas apabila nilai VIF nya lebih kecil dari 10.

Tabel 5. 44 Hasil Uji Multikolinieritas Kinerja

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Effeciency</i>	0,742>0,1	1,347<10	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Fullfiment</i>	0,920>0,1	1,087<10	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>System Availability</i>	0,830>0,1	1,205<10	Tidak terjadi Multikolinieritas

<i>Privacy</i>	0,821>0,1	1,218<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Contact</i>	0,851>0,1	1,176<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0,767>0,1	1,304<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Compensation</i>	0,782>0,1	1,278<10	Tidak terjadi Multikolinearitas

Tabel 5. 45 45 Uji Multikolinieritas Harapan

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Effeciency</i>	0,723>0,1	1,383<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Fullfiment</i>	0,845>0,1	1,183<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>System Availability</i>	0,803>0,1	1,246<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Privacy</i>	0,815>0,1	1,227<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Contact</i>	0,826>0,1	1,211<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0,781>0,1	1,280<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Compensation</i>	0,761>0,1	1,314<10	Tidak terjadi Multikolinearitas

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas Dimana seluruh nilai tolerance > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya konstan, kondisi ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas, atau dengan kata lain, tidak terdapat heteroskedastisitas. Untuk memastikan bahwa data bebas dari masalah heteroskedastisitas, dapat dilakukan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual sebagai variabel dependen terhadap variabel *independen*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 5. 46 Uji Heteroskedastisitas Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,533	0,554		4,575	0,000
TOTAL_EF1	0,026	0,028	0,053	0,921	0,358
TOTAL_FL1	-0,008	0,026	-0,016	-0,305	0,760
TOTAL_SY1	-0,030	0,017	-0,097	-1,774	0,077
TOTAL_PR1	-0,075	0,026	-0,158	-2,860	0,054

TOTAL_CN1	-0,060	0,026	-0,124	-2,282	0,073
TOTAL_RS1	-0,033	0,027	-0,071	-1,237	0,217
TOTAL_CM1	0,026	0,027	0,054	0,965	0,335

a. Dependent Variable: ABS_RES V K

Tabel 5. 47 Uji Heteroskedastisitas Harapan

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,870	0,600		4,780	0,000
TOTAL_EF2	0,034	0,035	0,057	0,970	0,333
TOTAL_FL2	-0,034	0,027	-0,068	-1,256	0,210
TOTAL_SY2	-0,048	0,029	-0,093	-1,676	0,095
TOTAL_PR2	-0,030	0,029	-0,058	-1,045	0,297
TOTAL_CN2	0,020	0,027	0,040	0,732	0,465
TOTAL_RS2	-0,052	0,030	-0,096	-1,705	0,089
TOTAL_CM2	-0,066	0,030	-0,126	-2,199	0,058

a. Dependent Variable: ABS_RES V H

Tabel 5. 48 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kinerja

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Effeciency</i>	0,358>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Fullfiment</i>	0,760>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>System Availability</i>	0,077>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Privacy</i>	0,054>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Contact</i>	0,073>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0,217>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

<i>Compensation</i>	0,335>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
---------------------	------------	-----------------------------------

Tabel 5. 49 Hasil Uji Heteroskedastisitas Harapan

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Effeciency</i>	0,333>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Fullfiment</i>	0,210>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>System Availability</i>	0,095>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Privacy</i>	0,297>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Contact</i>	0,465>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0,089>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Compensation</i>	0,058>0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil tabel rangkuman di atas, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih dari 0,05, sehingga seluruh variabel dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

5.5 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Secara umum, analisis regresi mempelajari bagaimana variabel *dependen* (terikat) dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel *independen* (bebas). Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi nilai rata-rata populasi atau variabel *dependen* berdasarkan informasi dari variabel *independen* yang tersedia. [62].

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

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

Dimana:

Y = Variabel dependen

A = Konstanta

B = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = variabel independen (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Contact, Responsiveness, Compensation*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 50 Regresi Linear Berganda Kinerja

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	
1	(Constant)	6,249	0,824	
	TOTAL_EF1	-0,010	0,042	-0,014
	TOTAL_FL1	-0,003	0,039	-0,004
	TOTAL_SY1	0,026	0,025	0,056
	TOTAL_PR1	0,069	0,039	0,098
	TOTAL_CN1	0,129	0,039	0,180
	TOTAL_RS1	0,040	0,040	0,057
	TOTAL_CM1	-0,051	0,041	-0,071

a. Dependent Variable: TOTAL_KP1

Hasil tabel menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,249 + -0,010 \text{ EF1} + -0,003 \text{ FL1} + 0,026 \text{ SY1} + 0,069 \text{ PR1} + 0,129 \text{ CN1} + 0,040 \text{ RS1} + -0,051 \text{ CM1}$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta positif ini menunjukkan bahwa jika semua variabel *independen* bernilai nol, maka nilai variabel dependen (TOTAL_KP1) akan sebesar 6,249.
2. Koefisien beta negatif sebesar -0,010 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_EF1 akan menyebabkan penurunan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,010, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
3. Koefisien beta negatif sebesar -0,003 berarti setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_FL1 akan menyebabkan penurunan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,003, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
4. Koefisien beta positif sebesar 0,026 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_SY1 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,026, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
5. Koefisien beta positif sebesar 0,069 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_PR1 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,069, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.

6. Koefisien beta positif sebesar 0,129 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_CN1 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,129, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
7. Koefisien beta positif sebesar 0,040 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_RS1 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,040, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
8. Koefisien beta negatif sebesar -0,051 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_CM1 akan menyebabkan penurunan variabel TOTAL_KP1 sebesar 0,051, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.

Tabel 5. 51 Regresi Linear Berganda Harapan

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta
		B	Std. Error	
1	(Constant)	0,687	0,855	
	TOTAL_EF2	0,124	0,050	0,133
	TOTAL_FL2	0,144	0,039	0,182
	TOTAL_SY2	0,107	0,041	0,133
	TOTAL_PR2	0,059	0,041	0,072
	TOTAL_CN2	0,204	0,039	0,261
	TOTAL_RS2	0,023	0,043	0,027
	TOTAL_CM2	-0,041	0,043	-0,050

a. Dependent Variable: TOTAL_KP2

Hasil tabel menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,687 + 0,124 EF1 + 0,144 FL1 + 0,107 SY1 + 0,059 PR1 + 0,204 CN1 + 0,023 RS1 + -0,041 CM1$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta positif ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai variabel *dependen* (TOTAL_KP2) akan sebesar 0,687.
2. Koefisien beta positif sebesar 0,124 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_EF2 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,124, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
3. Koefisien beta positif sebesar 0,144 berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_FL2 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,144, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
4. Koefisien beta positif sebesar 0,107 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_SY2 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,107, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
5. Koefisien beta positif sebesar 0,059 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_PR2 akan meningkatkan variabel

TOTAL_KP2 sebesar 0,059, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.

6. Koefisien beta positif sebesar 0,204 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_CN2 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,204, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
7. Koefisien beta positif sebesar 0,023 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_RS2 akan meningkatkan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,023, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.
8. Koefisien beta negatif sebesar -0,041 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel TOTAL_CM2 akan menyebabkan penurunan variabel TOTAL_KP2 sebesar 0,041, dengan asumsi variabel *independen* lainnya tetap.

5.6 UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Uji determinasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi atau pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* dalam sebuah model regresi. Hasil dari uji ini dinyatakan dalam bentuk koefisien determinasi (R^2), yang merepresentasikan persentase variasi pada variabel *dependen* yang dapat dijelaskan oleh variabel *independen* [55].

Tabel 5. 52 Uji Koefisien Determinansi (R²) Kinerja

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.706	.115

a. Predictors: (Constant), CM1, FL1, RS1, PR1, CN1, SY1, EF1

Hasil perhitungan menggunakan program SPSS, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,706 atau 70,6%. Artinya, pengaruh semua variabel independen (TOTAL_CM1, TOTAL_FL1, TOTAL_RS1, TOTAL_PR1, TOTAL_CN1, TOTAL_SY1, dan TOTAL_EF1) terhadap variabel dependen (TOTAL_KP1) setelah disesuaikan adalah sebesar 70,6%, sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Tabel 5. 53 Uji Koefisien Determinansi (R²) Harapan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 ^a	.763	.758	.220

a. Predictors: (Constant), CM2, RS2, CN2, PR2, FL2, SY2, EF2

Hasil perhitungan menggunakan program SPSS, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,758 atau 75,8%. Hal ini berarti bahwa setelah penyesuaian, pengaruh semua variabel independen (CM2, RS2, CN2, PR2, FL2, SY2, EF2) terhadap variabel dependen

(TOTAL_KP2) adalah sebesar 75,8%, sedangkan sisanya 24,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

5.7 UJI F

Uji F digunakan untuk membuktikan apakah semua variabel independent mempunyai pengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap variabel *dependent*

Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut [63]:

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

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi. Jika nilai signifikansi kurang dari 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F *simultan* yaitu:

Tabel 5. 54 Nilai Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05					
cdf untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
375	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
376	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
377	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
378	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24

379	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
380	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
381	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24

F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df_1 = k$ atau 7 dan $df_2 = n - k - 1$ atau $385 - 7 - 1 = 377$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2,24.

Tabel 5. 55 Uji F Kinerja

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,751	8	2,344	4,069	.000 ^b
	Residual	216,610	376	0,576		
	Total	235,361	384			

a. Dependent Variable: TOTAL_KP1

b. Predictors: (Constant), TOTAL_KP2, TOTAL_SY1, TOTAL_FL1, TOTAL_PR1, TOTAL_CN1, TOTAL_EF1, TOTAL_CM1, TOTAL_RS1

Berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan bantuan *software* SPSS pada tabel maka dapat dilihat bahwa pengaruh variabel *Effeciency*, *Fullfiment*, *System Availability*, *Privacy*, *Contact*, *Responsiveness* dan *Compensation* terhadap kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai F Hitung sebesar 4,069 dimana nilai tersebut lebih besar dari F tabel yaitu 2,24 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Effeciency*, *Fullfiment*, *System Availability*, *Privacy*, *Contact*, *Responsiveness* dan *Compensation* secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

Tabel 5. 56 Uji F Harapan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,904	7	8,415	15,582	.000 ^b
	Residual	203,600	377	0,540		
	Total	262,504	384			

a. Dependent Variable: TOTAL_KP2

b. Predictors: (Constant), TOTAL_CM2, TOTAL_RS2, TOTAL_CN2, TOTAL_PR2, TOTAL_FL2, TOTAL_SY2, TOTAL_EF2

Berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan bantuan *software* SPSS pada tabel maka dapat dilihat bahwa pengaruh variabel *Effeciency*, *Fullfiment*, *System Availability*, *Privacy*, *Contact*, *Responsiveness* dan *Compensation* terhadap kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai F Hitung sebesar 15,582 dimana nilai tersebut lebih besar dari F tabel yaitu 2,24 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Effeciency*, *Fullfiment*, *System Availability*, *Privacy*, *Contact*, *Responsiveness* dan *Compensation* secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

5.8 UJI T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) secara parsial, maka dari itu dilakukan uji T untuk menguji masing-masing dari variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji T adalah sebagai berikut [55]:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ Hitung} > t \text{ Tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ Hitung} < t \text{ Tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

Tabel 5. 57 Nilai Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t)

Pr	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01
Df	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336

Adapun pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah sebanyak 385 dengan total 7 variabel sehingga nilai t Tabel 1.966

Tabel 5. 58 Uji T Kinerja

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,249	0,249		25,112	0,000
	TOTAL_EF1	-0,010	0,013	-0,037	-0,795	0,427
	TOTAL_FL1	0,026	0,008	0,151	3,391	0,001
	TOTAL_SY1	-0,003	0,012	-0,010	-0,234	0,815

TOTAL_PR1	0,069	0,012	0,263	5,865	0,000
TOTAL_CN1	0,129	0,012	0,483	10,967	0,000
TOTAL_RS1	0,040	0,012	0,152	3,276	0,001
TOTAL_CM1	0,051	0,012	0,190	4,135	0,000

a. Dependent Variable: TOTAL_KP1

Tabel 5. 59 Uji T Harapan

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,548	0,862		0,636	0,525
	TOTAL_EF2	0,171	0,049	0,190	3,502	0,001
	TOTAL_FL2	0,142	0,039	0,175	3,627	0,000
	TOTAL_SY2	0,128	0,040	0,159	3,186	0,002
	TOTAL_PR2	0,113	0,038	0,151	2,973	0,003
	TOTAL_CN2	0,182	0,039	0,226	4,668	0,000
	TOTAL_RS2	-0,039	0,041	-0,045	-0,941	0,347
	TOTAL_CM2	-0,067	0,042	-0,080	-1,593	0,112

a. Dependent Variable: TOTAL_KP2

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel *independen* yaitu variabel *Effeciency*, *Fullfiment*, *System Availability*, *Privacy*, *Contact*, *Responsiveness* dan *Compensation* lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *independen* memiliki pengaruh terhadap variabel *dependen* yaitu *User Satisfaction*. Adapun penjelasan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 5. 60 Hasil Uji T Kinerja

No	Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.
1	<i>Effeciency</i>	-0,795	1,966	0,427>0,005
2	<i>Fullfiment</i>	3,391	1,966	0,001<0,005
3	<i>System Availability</i>	-0,234	1,966	0,815>0,005
4	<i>Privacy</i>	5,865	1,966	0,000<0,005
5	<i>Contact</i>	10,967	1,966	0,000<0,005
6	<i>Responsiveness</i>	3,276	1,966	0,001<0,005
7	<i>Compensation</i>	4,135	1,966	0,000<0,005

Berdasarkan hasil uji t pada tabel maka dapat dilihat bahwa:

1. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi terdapat pengaruh antara variabel *Effeciency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y). adalah $0,427 > 0,005$ dan nilai t Hitung $-0,795 >$ nilai t Tabel 1,966, maka dapat disimpulkan bahwa **H1** *Effeciency* (X1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
2. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi Terdapat pengaruh antara variabel *Fulfillment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y). adalah $0,001 < 0,005$ dan nilai t Hitung $3,391 >$ nilai t Tabel 1,966, maka dapat disimpulkan bahwa **H2** *Fulfillment* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
3. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi Terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,815 > 0,005$ dan nilai t Hitung $-0,234 >$ nilai t Tabel 1,966, maka dapat disimpulkan bahwa **H3** *System*

- Availability* (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
4. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Terdapat pengaruh antara variabel *Privacy* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai t Hitung $5,865 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H4** *Privacy* (X4) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
 5. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Terdapat pengaruh antara variabel *Contact* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai t Hitung $10,967 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H5** *Contact* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
 6. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *Responsiveness* (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,001 < 0,005$ dan nilai t Hitung $3,276 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H6** *Responsiveness* (X6) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
 7. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *Compensation* (X7) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai t Hitung $4,135 >$ nilai t Tabel $1,966$,

maka dapat disimpulkan bahwa **H7** *Compensation* (X7) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).

Tabel 5. 61 Hasil Uji T Harapan

No	Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.
1	<i>Effeciency</i>	3,502	1,966	0,001<0,005
2	<i>Fullfiment</i>	3,627	1,966	0,000<0,005
3	<i>System Availability</i>	3,186	1,966	0,002<0,005
4	<i>Privacy</i>	2,973	1,966	0,003<0,005
5	<i>Contact</i>	4,668	1,966	0,000<0,005
6	<i>Responsiveness</i>	-0,941	1,966	0,347>0,005
7	<i>Compensation</i>	-1,593	1,966	0,112>0,005

Berdasarkan hasil uji t pada tabel maka dapat dilihat bahwa:

1. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y). adalah $0,001 < 0,005$ dan nilai t Hitung $3,502 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H1** *Efficiency* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
2. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi Terdapat pengaruh antara variabel *Fulfillment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y). adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai t Hitung $3,627 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H2** *Fulfillment* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
3. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi Terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna

- Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,002 < 0,005$ dan nilai t Hitung $3,186 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H3** *System Availability* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
4. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Terdapat pengaruh antara variabel *Privacy* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,003 < 0,005$ dan nilai t Hitung $2,973 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H4** *Privacy* (X4) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).
 5. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Terdapat pengaruh antara variabel *Contact* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai t Hitung $4,668 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H5** *Contact* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Vidio (Y).
 6. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *Responsiveness* (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y) adalah $0,347 > 0,005$ dan nilai t Hitung $-0,941 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H6** *Responsiveness* (X6) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y).

7. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *Compensation (X7)* terhadap *Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y)* adalah $0,112 > 0,005$ dan nilai t Hitung $-0,593 >$ nilai t Tabel $1,966$, maka dapat disimpulkan bahwa **H7** *Compensation (X7)* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio (Y)*.

5.9 ANALISIS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Pada *Importance Performance Analysis*, uji yang akan dilakukan yaitu uji kesesuaian, uji kesenjangan (GAP) dan uji kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*.

5.9.1 Uji Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor harapan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi, dimana X merupakan tingkat kinerja (*performance*), sedangkan Y merupakan tingkat harapan (*importance*). Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna sebagai berikut:

1. Apabila hasil Analisa kesesuaian menyatakan $> 100\%$ berarti tingkat kepuasan pengguna melebihi tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna merasa puas.
2. Apabila hasil Analisa kesesuaian menyatakan $= 100\%$ berarti tingkat kepuasan pengguna mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna merasa puas.

3. Apabila hasil Analisa kesesuaian menyatakan $< 100\%$ berarti tingkat kepuasan pengguna tidak mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna tidak puas.

Tabel 5. 62 Hasil Uji Kesesuaian

Indikator	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
EF1	1706	1696	100,6%
EF2	1666	1715	97,1%
EF3	1687	1733	97,3%
FL1	1663	1673	99,4%
FL2	1684	1705	98,8%
FL3	1701	1671	101,8%
SY1	1598	1679	95,2%
SY2	1603	1716	93,4%
SY3	1665	1691	98,5%
PR1	1676	1700	98,6%
PR2	1690	1695	99,7%
PR3	1676	1694	98,9%
CN1	1650	1671	98,7%
CN2	1681	1684	99,8%
CN3	1694	1724	98,3%
RS1	1657	1707	97,1%
RS2	1696	1696	100,0%
RS3	1686	1713	98,4%
CM1	1649	1667	98,9%
CM2	1687	1692	99,7%
CM3	1703	1717	99,2%
KP1	1687	1677	100,6%
KP2	1714	1742	98,4%
Total	38519	39058	98,6%

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan aplikasi Vidio memiliki level kesesuaian yang tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada 98,6%. Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 101,8% dicapai oleh indikator FL3 yaitu “Aplikasi Vidio memberikan akses yang cukup baik terhadap tayangan yang saya cari”, dan tingkat

kesesuaian terendah dicapai oleh indikator SY2 93,4% yaitu “Aplikasi Vidio jarang mengalami *buffering* atau gangguan teknis lainnya”. Sebesar 98,6% dimana nilainya <100% yang berarti aplikasi Vidio masih memiliki layanan yang belum sesuai dengan harapan pengguna.

5.9.2 Uji Gap

Analisis kesenjangan atau Gap digunakan mengetahui nilai kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi dengan melakukan pengukuran setiap variabel penelitian. Analisis kesenjangan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil guna mengurangi kesenjangan atau meningkatkan kinerja di masa mendatang. Kualitas layanan aplikasi dapat dikatakan baik jika nilai $Q_i(gap) \geq 0$. Penilaian kesenjangan (Gap) dilakukan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Vidio dengan membandingkan selisih antara kualitas yang dirasakan (kinerja) dan kualitas yang diharapkan (harapan). Berikut adalah rumus untuk uji kesenjangan (gap):

$$Q_i(Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan:

$Q_i(Gap)$ = tingkat kesenjangan

$Perf(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*Performance*)

$Imp(i)$ = nilai kualitas ideal atau harapan (*Importance*)

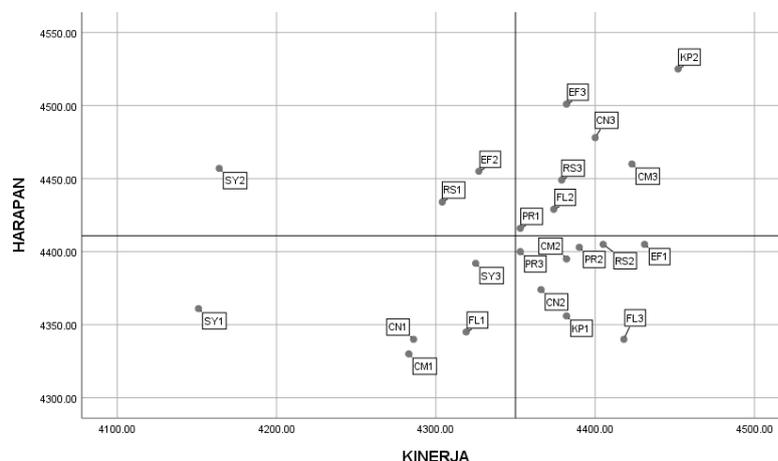
Tabel 5. 63 Hasil Perhitungan Uji Kesenjangan (GAP)

Indikator	Performance	Importance	GAP
EF1	4,43	4,41	0,03
EF2	4,33	4,45	-0,13
EF3	4,38	4,50	-0,12
FL1	4,32	4,35	-0,03
FL2	4,37	4,43	-0,05
FL3	4,42	4,34	0,08
SY1	4,15	4,36	-0,21
SY2	4,16	4,46	-0,29
SY3	4,32	4,39	-0,07
PR1	4,35	4,42	-0,06
PR2	4,39	4,40	-0,01
PR3	4,35	4,40	-0,05
CN1	4,29	4,34	-0,05
CN2	4,37	4,37	-0,01
CN3	4,40	4,48	-0,08
RS1	4,30	4,43	-0,13
RS2	4,41	4,41	0,00
RS3	4,38	4,45	-0,07
CM1	4,28	4,33	-0,05
CM2	4,38	4,39	-0,01
CM3	4,42	4,46	-0,04
KP1	4,38	4,36	0,03
KP2	4,45	4,52	-0,07
Rata-Rata	4,35	4,41	-0,06

Nilai gap secara keseluruhan bernilai – 0.06 atau bernilai negatif, hal ini menunjukkan kualitas layanan Vidio yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Adapun indikator yang memiliki kesenjangan yang terbesar didapat oleh SY2 –0.29 yaitu “Aplikasi Vidio jarang mengalami *buffering* atau gangguan teknis lainnya”.

5.9.3 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil dari analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran:



Gambar 5. 9 Analisis Kuadrat IPA

Berdasarkan grafik IPA pada Gambar 5.5, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan aplikasi Vidio dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama):** Kuadran ini berada di bagian kiri atas, menunjukkan bahwa area tersebut merupakan prioritas utama untuk peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap penting oleh pengguna dan membutuhkan perhatian utama dalam peningkatan kualitas:
 - a. EF2: Proses pemutaran video di aplikasi Vidio berlangsung cepat.
 - b. SY2: Aplikasi Vidio jarang mengalami *buffering* atau gangguan teknis lainnya.
 - c. RS1: Jika terjadi masalah, aplikasi Vidio cepat dalam memperbaikinya.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi):** Kuadran ini berada di bagian kanan atas, menunjukkan bahwa kinerja sudah mampu memenuhi harapan pengguna dan perlu dijaga agar tetap konsisten. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini

mencerminkan keunggulan atau pencapaian aplikasi Vidio yang harus dipertahankan, karena dianggap penting oleh pengguna dan telah sesuai dengan harapan mereka. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:

- a. EF3: Aplikasi Vidio mudah untuk diakses oleh pengguna dan *user friendly*.
- b. FL2: Saya merasa puas dengan kualitas video yang ditawarkan oleh aplikasi Vidio.
- c. PR1: Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi Vidio terkait dengan data pribadi saya.
- d. CN3: Informasi kontak untuk bantuan di aplikasi Vidio jelas dan mudah ditemukan.
- e. RS3: Saya merasa bahwa aplikasi Vidio memperhatikan umpan balik pengguna.
- f. CM3: Kebijakan kompensasi dari aplikasi Vidio cukup memadai untuk pengguna yang mengalami masalah.
- g. KP2: Saya akan merekomendasikan aplikasi Vidio kepada orang lain berdasarkan pengalaman saya.

3. **Kuadran III (Prioritas Rendah):** Kuadran ini berada di bagian kiri bawah, menunjukkan bahwa area tersebut memiliki prioritas yang rendah. Kuadran III mencakup item-item yang dianggap kurang signifikan oleh pengguna, sehingga dapat diberikan perhatian minimal atau diabaikan oleh pengelola aplikasi. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:

- a. FL1: Aplikasi Vidio memenuhi harapan saya dalam menyediakan konten yang beragam.
 - b. SY1: Aplikasi Vidio selalu tersedia kapan pun saya ingin menggunakannya.
 - c. SY3: Aplikasi Vidio memiliki performa yang stabil dan konsisten
 - d. CN1: Saya dapat dengan mudah menghubungi layanan pelanggan jika ada masalah.
 - e. CM1: Aplikasi Vidio memberikan kompensasi yang adil jika terjadi kesalahan layanan
4. **Kuadran IV (Berlebihan):** Area yang terletak di bagian kanan bawah, mencerminkan atribut atau item yang memiliki kinerja tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh pengguna. Meskipun performa pada area ini sudah baik, kontribusinya terhadap kepuasan pengguna cenderung minimal, sehingga alokasi sumber daya untuk mempertahankannya dapat dianggap berlebihan atau tidak efisien. Oleh karena itu, perhatian pada kuadran ini dapat dikurangi, dan sumber daya yang ada lebih baik dialihkan ke area dengan prioritas lebih tinggi, seperti kuadran I (Prioritas Utama) atau kuadran II (Dipertahankan), yang lebih berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:
- a. EF1: Aplikasi Vidio memudahkan saya dalam mencari konten yang saya inginkan.
 - b. FL3: Aplikasi Vidio memberikan akses yang cukup baik terhadap tayangan yang saya cari.

- c. PR2: Aplikasi Vidio memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan privasi.
- d. PR3: Saya yakin bahwa data saya tidak akan disalahgunakan oleh aplikasi Vidio.
- e. CN2: Respon dari tim dukungan pelanggan aplikasi Vidio cepat dan membantu.
- f. RS2: Aplikasi Vidio merespons dengan baik terhadap permintaan saya saat streaming.
- g. CM2: Saya puas dengan cara aplikasi Vidio menangani keluhan pengguna.
- h. KP1: Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi Vidio

5.9.4 Rekomendasi Pada Aplikasi Vidio Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 3 atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan 7 atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dipertahankan oleh pihak aplikasi Vidio. Dengan indikator yang perlu dipertahankan yaitu sebagai berikut:

1. EF3: Aplikasi Vidio mudah untuk diakses oleh pengguna dan *user friendly*.
2. FL2: Saya merasa puas dengan kualitas video yang ditawarkan oleh aplikasi Vidio.
3. PR1: Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi Vidio terkait dengan data pribadi saya.

4. CN3: Informasi kontak untuk bantuan di aplikasi Vidio jelas dan mudah ditemukan.
5. RS3: Saya merasa bahwa aplikasi Vidio memperhatikan umpan balik pengguna.
6. CM3: Kebijakan kompensasi dari aplikasi Vidio cukup memadai untuk pengguna yang mengalami masalah.
7. KP2: Saya akan merekomendasikan aplikasi Vidio kepada orang lain berdasarkan pengalaman saya.

Diharapkan kepada pengelola aplikasi Vidio untuk memastikan bahwa proses pemutaran video berlangsung cepat, sehingga memberikan pengalaman menonton yang nyaman bagi pengguna. Selain itu, aplikasi Vidio perlu dapat diakses kapan saja tanpa gangguan, seperti *buffering* atau *crash* agar pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang stabil dan konsisten. Aplikasi juga harus dirancang agar dapat merespons dengan baik terhadap setiap permintaan *streaming* pengguna, sehingga pengalaman yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Semakin baik performa dan kualitas layanan aplikasi Vidio, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, sehingga dapat meningkatkan loyalitas serta jumlah pengguna aplikasi.