

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat di kota jambi yang telah menggunakan aplikasi Kopi Kenangan. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics versi 25

5.1 PROFIL RESPONDEN

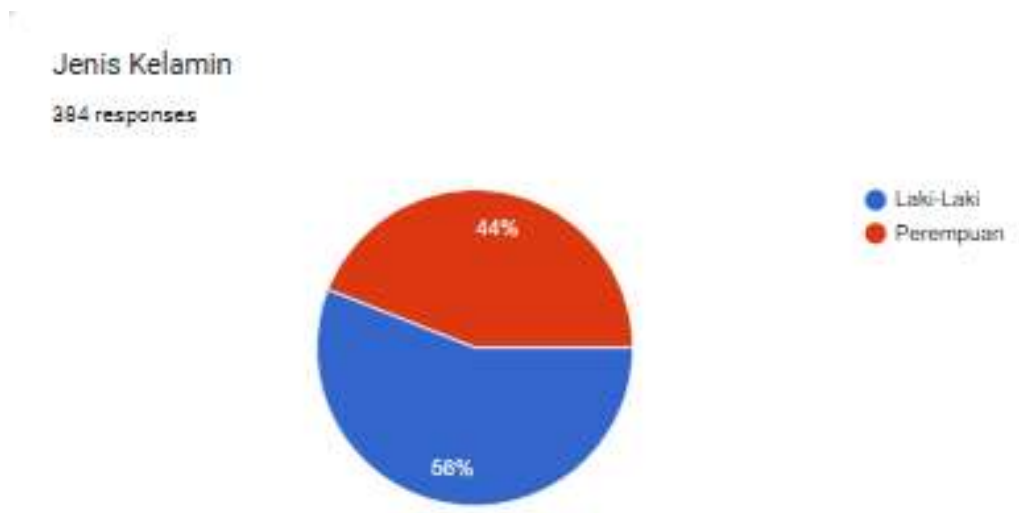
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari bulan 1 Desember 2024 sampai dengan 31 Desember 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 buah pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada para pengguna aplikasi Kopi Kenangan yang berada di kota jambi dan ditujukan untuk pengguna aktif dan yang pernah menggunakan aplikasi Kopi Kenangan. Sebanyak 384 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari 3 kategori sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Pada tabel dan gambar 5.1 menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, artinya pengguna aplikasi Kopi Kenangan lebih dominan laki-laki dibandingkan pengguna perempuan.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	LAKI-LAKI	215	56%
2	PEREMPUAN	169	44%
TOTAL		384	100%



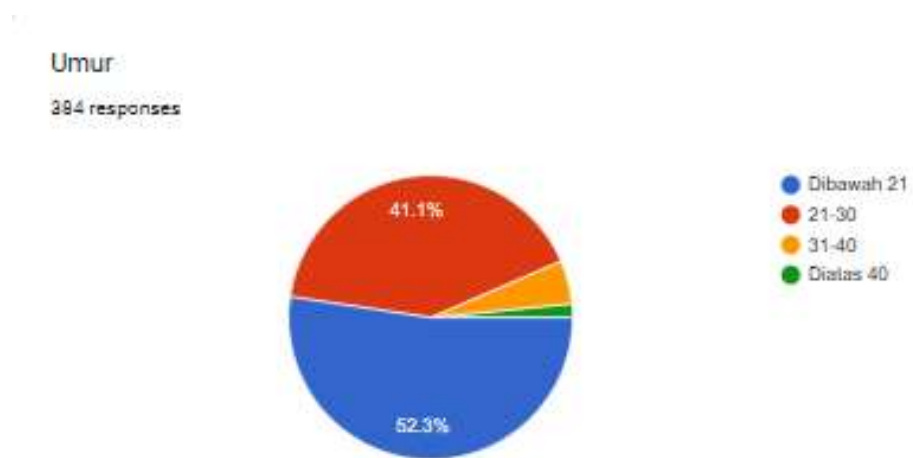
Gambar 5. 1 Diagram Grafik Jenis Kelamin

5.1.2 Umur

Pada tabel dan gambar 5.2 tersebut menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Kopi Kenangan rata-rata adalah dari kalangan yang berusia 21-30 Tahun dan sangat sedikit sekali ditemukan pengguna aplikasi Kopi Kenangan yang usianya dibawah 20 Tahun dan Diatas 31-40 Tahun.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	UMUR	JUMLAH
1	Dibawah 20 Tahun	201
2	21-30 Tahun	158
3	31-40 Tahun	19
4	Diatas 40 Tahun	6
TOTAL		384



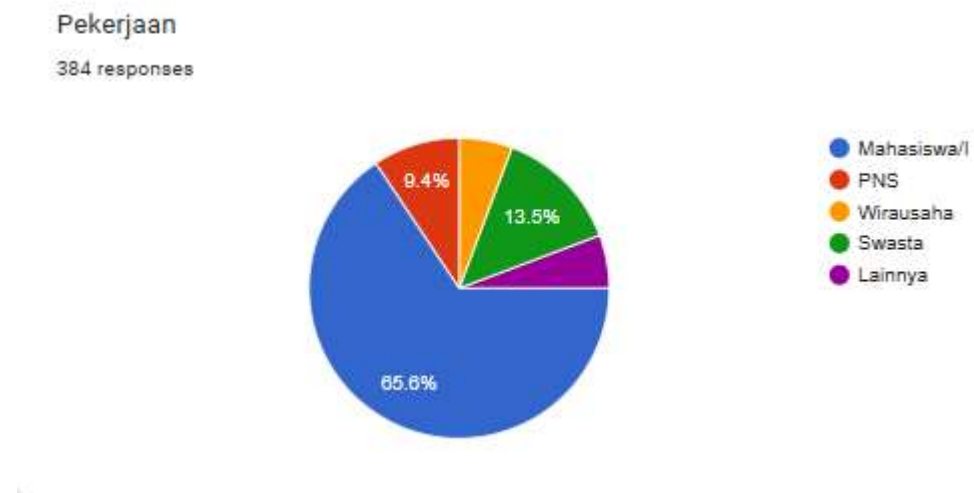
Gambar 5. 2 Diagram Grafik Umur

5.1.3 Pekerjaan

Pada tabel dan gambar 5.3 tersebut menunjukkan bahwa Mahasiswa/i lebih dominan menggunakan aplikasi Kopi Kenangan dibandingkan dengan PNS dan Swasta.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH
1	Mahasiswa/i	252
2	PNS	36
3	Wirausaha	22
4	Swasta	52
5	Lainnya	22
TOTAL		384



Gambar 5. 3 Diagram Grafik Pekerjaan

5.2 PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS

Untuk memperoleh data yang valid, instrument penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner

dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung $> r$ tabel, maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $< r$ tabel, maka instrument pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS Person Correlation, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r [36]. dalam penelitian ini jumlah responden 384 dengan nilai $DF = N - 2$, dimana N = jumlah sampel 384 maka dikurangi 2 menjadi 382 dan taraf signifikansi 5% atau 0.05. untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 5.4

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Tabel (r)

DF=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
377	0.0846	0.1008	0.1195	0.1322	0.1684
378	0.0845	0.1006	0.1193	0.1320	0.1682
379	0.0844	0.1005	0.1191	0.1318	0.1679
380	0.0843	0.1004	0.1190	0.1316	0.1677
381	0.0842	0.1002	0.1188	0.1315	0.1675
382	0.0841	0.1001	0.1187	0.1313	0.1673
383	0.0840	0.1000	0.1185	0.1311	0.1671
384	0.0838	0.0998	0.1184	0.1310	0.1668
385	0.0837	0.0997	0.1182	0.1308	0.1666
386	0.0836	0.0996	0.1181	0.1306	0.1664

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 384 sampel maka $df = 384 - 2 = 382$. Nilai r tabel dari $df = 382$ adalah 0.1001

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya. Uji ini dimaksudkan guna mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam uji validitas, setiap pertanyaan/ Pernyataan diukur dengan menghubungkan jumlah/total dari masing-masing pertanyaan/ Pernyataan dengan total/ jumlah keseluruhan tanggapan pertanyaan/ Pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (Person Correlation) dengan nilai r tabel [37].

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.492**	.549**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X1.2	Pearson Correlation	.492**	1	.514**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X1.3	Pearson Correlation	.549**	.514**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX1	Pearson Correlation	.850**	.794**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Efficiency* tabel 5.5, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Dimensi	r Hitung	r tabel	Keterangan
Validitas <i>Efficiency</i> X1.1	0.850	0.1001	Valid
X1.2	0.794	0.1001	Valid
X1.3	0.826	0.1001	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X1.1, X1.2, dan X1.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Efficiency* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas *Fullfilment* (X2)

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.366**	.445**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X2.2	Pearson Correlation	.366**	1	.459**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X2.3	Pearson Correlation	.445**	.459**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX2	Pearson Correlation	.767**	.783**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Fullfilment* tabel 5.7, maka dapat disimpulkan semua item valid karena hasil Person Corelation setiap

item lebih besar dari tabel r yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Fullfillment* (X2)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Fullfillment</i> X2.1	0.767	0.1001	Valid
X2.2	0.783	0.1001	Valid
X2.3	0.803	0.1001	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X2.1, X2.2, dan X2.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Fullfillment* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas *System Availability* (X3)

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.486**	.477**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X3.2	Pearson Correlation	.486**	1	.437**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X3.3	Pearson Correlation	.477**	.437**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX3	Pearson Correlation	.810**	.791**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi Sistem *System Availability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *System Availability* (X3)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>System Availability</i> X3.1	0.810	0.1001	Valid
X3.2	0.791	0.1001	Valid
X3.3	0.807	0.1001	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X3.1, X3.2 , dan X3.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *System Availability* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas *Privacy* (X4)

Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.538**	.531**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X4.2	Pearson Correlation	.538**	1	.556**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X4.3	Pearson Correlation	.531**	.556**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX4	Pearson Correlation	.825**	.844**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

	N	384	384	384	384
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Privacy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas *Privacy* (X4)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Privacy</i> X4.1	0.825	0.1001	Valid
X4.2	0.844	0.1001	Valid
X4.3	0.831	0.1001	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X4.1, X4.2, dan X4.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Privacy* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.442**	.506**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X5.2	Pearson Correlation	.442**	1	.430**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X5.3	Pearson Correlation	.506**	.430**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	384	384	384	384
TotalX5	Pearson Correlation	.820**	.765**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14

Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Responsiveness</i> X5.1	0.820	0.1001	Valid
X5.2	0.765	0.1001	Valid
X5.3	0.814	0.1001	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X5.1, X5.2,dan X5.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas *Compensation* (X6)

Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	TotalX6
X6.1	Pearson Correlation	1	.313**	.668**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

	N	384	384	384	384
X6.2	Pearson Correlation	.313**	1	.286**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X6.3	Pearson Correlation	.668**	.286**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX6	Pearson Correlation	.844**	.670**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Compensation* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16

Tabel 5.16 Rangkuman Uji Validitas *Compensation* (X6)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Compensation</i> X6.1	0.844	0.1001	Valid
X6.2	0.670	0.1001	Valid
X6.3	0.838	0.1001	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X6.1, X6.2,dan X6.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Compensation* (X6) dinyatakan valid.

Tabel 5.17 Hasil Uji Validitas *Contact* (X7)

Correlations				
	X7.1	X7.2	X7.3	TotalX7

X7.1	Pearson Correlation	1	.570**	.440**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X7.2	Pearson Correlation	.570**	1	.621**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X7.3	Pearson Correlation	.440**	.621**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalX7	Pearson Correlation	.809**	.875**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Contact* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.18

Tabel 5.18 Rangkuman Uji Validitas *Contact* (X7)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Contact</i> X7.1	0.809	0.1001	Valid
X7.2	0.875	0.1001	Valid
X7.3	0.818	0.1001	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X7.1, X7.2,dan X7.3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Contact* (X7) dinyatakan valid.

Tabel 5.19 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.521**	.545**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
Y2	Pearson Correlation	.521**	1	.601**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
Y3	Pearson Correlation	.545**	.601**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TotalY	Pearson Correlation	.826**	.839**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi Kepuasan Pengguna diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1001. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.20

Tabel 5.20 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Kepuasan Pengguna Y1	0.826	0.1001	Valid
Y2	0.839	0.1001	Valid
Y3	0.851	0.1001	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item Y1, Y2, dan Y3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai

0,1001, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan valid.

5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitasi data atau temuan. Data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidaknya maka bisa menggunakan batas nilai Alpha 0,06 [38]. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pertanyaan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi bila minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah minimal 0,60 maka item pertanyaan tidak reliable.

Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Efficiency* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.759. karena nilai *cronbach's alpha* 0.759, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,759 > 0,60$.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas *Fullfilment* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Fullfilment* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.687. karena nilai *cronbach's alpha* 0.687, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,687 > 0,60$.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Reliabilitas *System Avaibility* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *System Avaibility* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.723. karena nilai *cronbach's alpha* 0.723, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,723 > 0,60$.

Tabel 5. 24 Hasil Uji Reliabilitas *Privacy* (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Privacy* (X4) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.780. karena nilai *cronbach's alpha* 0.780, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,780 > 0,60$.

Tabel 5. 25 Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Responsiveness* (X5) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.719. karena nilai *cronbach's alpha* 0.719, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,719 > 0,60$.

Tabel 5. 26 Hasil Uji Reliabilitas *Compensation* (X6)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Compensation* (X6) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.689. karena nilai *cronbach's alpha* 0.689, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,689 > 0,60$.

Tabel 5. 27 Hasil Uji Reliabilitas *Contact* (X7)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel *Contact* (X7) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.781. karena nilai *cronbach's alpha* 0.781, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,781 > 0,60$.

Tabel 5. 28 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

Tabel Output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 3 buah dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.789. karena nilai *cronbach's alpha* 0.789, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *chronbach's alpha* $0,789 > 0,60$.

Tabel 5. 29 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Table	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0.759	0,60	Reliabel
2	<i>Fullfilment</i>	0.687	0,60	Reliabel
3	<i>System Avaibility</i>	0.723	0,60	Reliabel
4	<i>Privacy</i>	0.780	0,60	Reliabel
5	<i>Responsiveness</i>	0.719	0,60	Reliabel
6	<i>Compesation</i>	0.689	0,60	Reliabel
7	<i>Contact</i>	0.781	0,60	Reliabel
8	Kepuasan Pengguna	0.789	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.29 diatas seluruh variable memiliki nilai alpha hitung $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variable dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

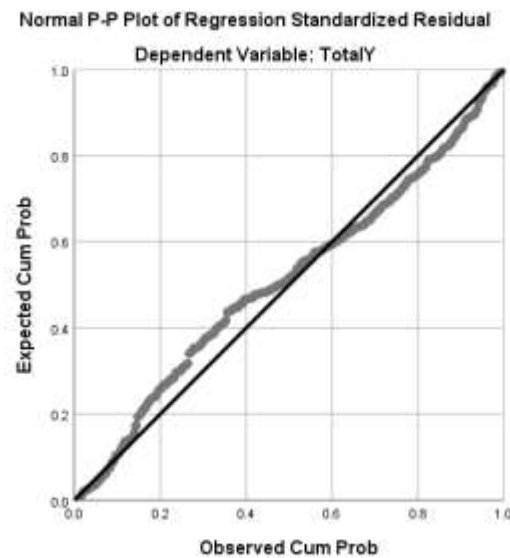
5.3.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi berganda dan uji heteroskedaritas.

5.3.2 Uji Normalitas

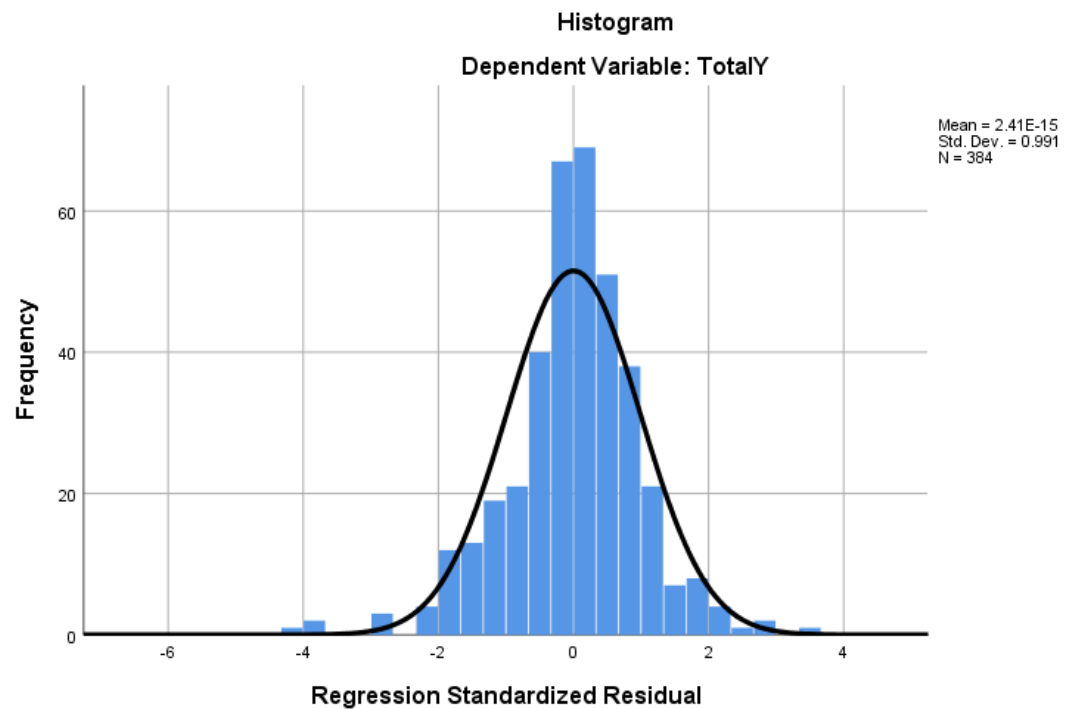
Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi

terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya. Dalam penelitian ini uji normalitas yang dilakukan menggunakan P-P Plot dan Histogram



Gambar 5. 4 Normalitas Grafik P-P Plot

Dari normalitas grafik p-p plot pada gambar 5.1 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas [39].



Gambar 5. 5 Grafik Histogram

Berdasarkan output grafik histogram pada gambar 5.2, dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang berbentuk lonceng dan tidak condong ke kanan sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal [39].

5.3.3 Uji Multikolinearitas

Untuk mendekteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas [40]. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel 5.30

Tabel 5. 30 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.681	.628		1.085	.279		
	TotalX1	.057	.037	.065	1.537	.125	.505	1.982
	TotalX2	.117	.046	.117	2.543	.011	.426	2.350
	TotalX3	.053	.047	.053	1.128	.260	.403	2.479
	TotalX4	.271	.045	.294	5.982	.000	.374	2.674
	TotalX5	.425	.053	.398	7.985	.000	.365	2.741
	TotalX6	.024	.030	.028	.801	.424	.763	1.311
	TotalX7	.019	.031	.020	.596	.552	.772	1.295
a. Dependent Variable: TotalY								

Dari hasil uji multikolinearitas di atas dapat, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat. Untuk rangkuman hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.31

Tabel 5.31 Rangkuman Uji Multikolinearitas

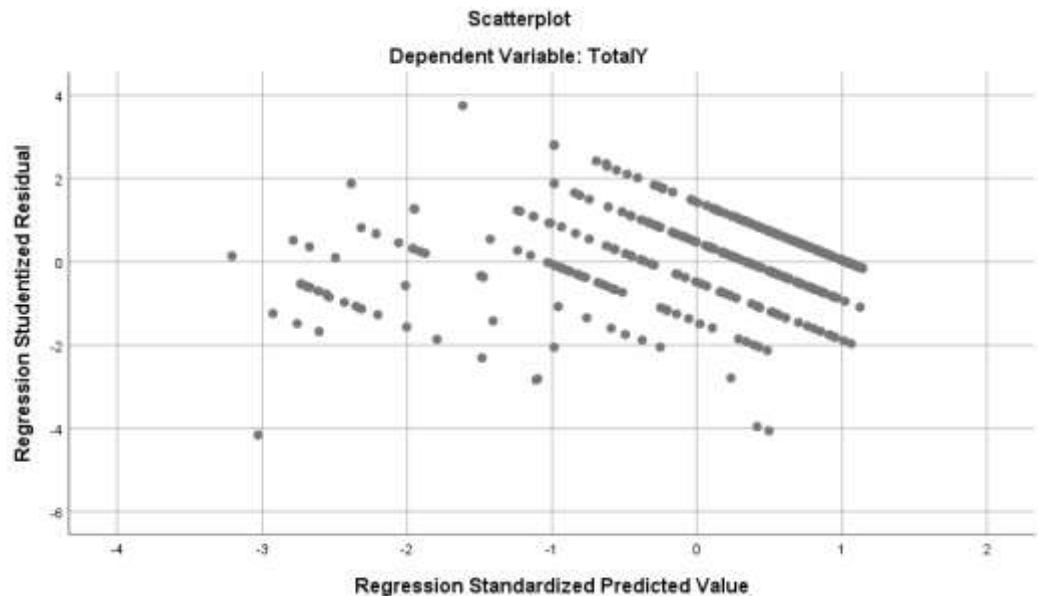
Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation Factor) VIF	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	0,505>0,10	1,982<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Fullfilment</i> (X2)	0,426>0,10	2,350<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>System Avaibility</i> (X3)	0,403>0,10	2,479<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Privacy</i> (X4)	0,374>0,10	2,674<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

<i>Responsiveness</i> (X5)	0,365>0,10	2,741<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Compensation</i> (X6)	0,763>0,10	1,311<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Contact</i> (X7)	0,772>0,10	1,295<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance nya dari ke lima variabel independent lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00, jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas.

5.3.4 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heterokedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik. Dengan kata lain tidak terjadi heteroskedasititas. Untuk menguji heteroskedasititas dapat dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah sumbu Y. [41]



Gambar 5. 6 Hasil Uji Heterokedastatitas

Dari hasil uji heterokedastatitas yang telah dilakukan, di dapatkan bahwa tidka terjadi heterokedastatitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan tidak membentuk pola tertentu.

5.3.5 Analisis Regresi Berganda

Regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel indenpenden. Regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), yang berarti terdapat tujuh variabel X dan satu variabel Y kepuasan pengguna [42]:

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

Dimana:

Y = Variabel dependen kepuasan pengguna

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 = variable indenpenden (*Efficinecy, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*).

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan *output* dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5. 32 Hasil Regresi Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.653	1.04973
a. Predictors: (Constant), TotalX7, TotalX3, TotalX6, TotalX1, TotalX5, TotalX2, TotalX4				
b. Dependent Variable: TotalY				

Hasil pada tabel 5.32 menjelaskan tentang nilai korelasi berganda (R), koefesien determinasi (R Square), koefesien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the Estimate).

Tabel 5. 33 Hasil Regresi Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803.634	7	114.805	104.186	.000 ^b
	Residual	414.324	376	1.102		
	Total	1217.958	383			
a. Dependent Variable: TotalY						
b. Predictors: (Constant), TotalX7, TotalX3, TotalX6, TotalX1, TotalX5, TotalX2, TotalX4						

Pada tabel 5.33 ini menjelaskan pengujian secara bersama - sama (uji F),

Sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh secara bersama - sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. 34 Hasil Analisis Regresi Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.681	.628		1.085	.279
	TotalX1	.057	.037	.065	1.537	.125
	TotalX2	.117	.046	.117	2.543	.011
	TotalX3	.053	.047	.053	1.128	.260
	TotalX4	.271	.045	.294	5.982	.000
	TotalX5	.425	.053	.398	7.985	.000
	TotalX6	.024	.030	.028	.801	.424
	TotalX7	.019	.031	.020	.596	.552

Pada tabel 5. 34 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh secara parsial antar variabel independen terhadap variabel dependen. Rangkuman dari hasil regresi dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut :

Tabel 5. 35 Rangkuman Hasil Regresi

Variabel	Koefesien Regresi	T Hitung	Signifikasi
Konstanta	0,681	1,085	0,279
X1	0,057	1,537	0,125

X2	0,117	2,543	0,011
X3	0,053	1,128	0,260
X4	0,271	5,982	0,000
X5	0,425	7,985	0,000
X6	0,024	0,801	0,424
X7	0,019	0,596	0,552
F hitung = 104,186			
$R^2 = 0,660$			

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi spss dan output dari perhitungam regresi linear berganda adalah:

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

Persamaan regresi linear berganda lima variabel independent adalah $b_1 = 0,057$, $b_2 = 0,117$, $b_3 = 0,053$, $b_4 = 0,271$, $b_5 = 0,425$, $b_6 = 0,024$, $b_7 = 0,019$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = 0,681 + 0,057 + 0,117 + 0,053 + 0,271 + 0,425 + 0,024 + 0,019$$

Keterangan dari model regresi linear diatas adalah :

1. Nilai constant adalah = 0,681, nilai constant positif menunjukan pengaruh positif variable independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variable terpenuhi.
2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Efficiency* sebesar 0,057 yang berarti jika dimensi *Efficiency* mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna

aplikasi Kopi Kenangan akan mengalami penurunan sebesar 0,057 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Fullfilment* sebesar 0,117 yang berarti jika dimensi *Fullfilment* mengalami peningkatan sebesar 0,117 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika Nilai koefisien beta pada dimensi *System Avaibility* sebesar 0,053 yang berarti jika dimensi *System Avaibility* mengalami peningkatan sebesar 0,053 dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Privacy* sebesar 0,271 yang berarti jika dimensi *Privacy* mengalami peningkatan sebesar 0,271 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,425 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami peningkatan sebesar 0,425 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
7. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Compensation* sebesar 0,024 yang berarti jika dimensi *Compensation* mengalami peningkatan sebesar 0,024 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

8. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Contact* sebesar 0,019 yang berarti jika dimensi *Contact* mengalami peningkatan sebesar 0,019 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

5.3.6 Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable indenpenden terhadap variable dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variable indenpenden dalam mempengaruhi variable dependen. Nilai koefisien adalah antara nol dan satu, nilai R² yang kecil berart variasi variable dependen yang sangat terbatas memberikan semua informasi yang membutuhkan untuk memprekdiksi variable dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R²) [43].

Tabel 5.36 Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.653	1.04973
a. Predictors: (Constant), TotalX7, TotalX3, TotalX6, TotalX1, TotalX5, TotalX2, TotalX4				
b. Dependent Variable: TotalY				

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.36 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukan nilai koefisien atau hubungan erat variable terikat dan variable bebas, yaitu sebesar 0,660 atau 66,0% , disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R²) jika R nilai R dikuadratkan.

2. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah 0,660 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 66,0% dan sisanya sebesar 34% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R^2 terteleak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati.

5.3.7 Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variable indenpenden secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variable independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikasi yang di tetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.

Uji F dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variable independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variable dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variable independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variable dependen.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variable independen secara simultan terhadap variable dependen. Tabel F dapat dilihat pada tabel 5.37.

Tabel 5.37 Tabel F [44]

dk2=dk penyebut	dk1 = dk pembilang						
	1	2	3	4	5	6	7
380	3,866046	3,019474	2,628395	2,39543	2,237739	2,122449	2,033691
381	3,865981	3,019411	2,628333	2,395368	2,237677	2,122386	2,033627
382	3,865917	3,019349	2,628271	2,395306	2,237615	2,122323	2,033564
383	3,865853	3,019287	2,62821	2,395245	2,237553	2,122261	2,033501
384	3,865789	3,019225	2,628149	2,395184	2,237492	2,122199	2,033439
385	3,865789	3,019164	2,628088	2,395123	2,237431	2,122137	2,033376

$$F \text{ tabel} = (K: n - K)$$

Ket : K = Jumlah Variabel Independen

$$F_{\text{tabel}} = (7: 384 - 7) = 383$$

n = Jumlah Responden

F tabel = 2,033

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.38

Tabel 5.38 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803.634	7	114.805	104.186	.000 ^b
	Residual	414.324	376	1.102		
	Total	1217.958	383			
a. Dependent Variable: TotalY						
b. Predictors: (Constant), TotalX7, TotalX3, TotalX6, TotalX1, TotalX5, TotalX2, TotalX4						

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5.32 dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F dihitung sebesar $104,186 > 2,033$ F tabel dengan probabilitas atau signifikan (sig) $0,00 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variable *E-ServQual* beserta dimensinya (*Efficinecy*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna.

5.3.8 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variable independen X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 (*Efficinecy*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*) Terhadap variable dependen Y (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variable 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 independen terhadap variabel dependen.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Tabel T dapat dilihat pada tabel 5.39 [45]

Tabel 5.39 Tabel T

	$\alpha = 0,05$
df	T
373	1,966344
374	1,966327
375	1,96631

376	1,966293
377	1,966276
378	1,96626
379	1,966243
380	1,966226
381	1,96621
382	1,966194

T tabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0,05/2 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $384-7-1 = 376$ (n = jumlah sampel; k = jumlah variabel independent), sehingga didapat T tabel sebesar 1.966. Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.40

Tabel 5.40 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.681	.628		1.085	.279
	TotalX1	.057	.037	.065	1.537	.125
	TotalX2	.117	.046	.117	2.543	.011
	TotalX3	.053	.047	.053	1.128	.260
	TotalX4	.271	.045	.294	5.982	.000
	TotalX5	.425	.053	.398	7.985	.000
	TotalX6	.024	.030	.028	.801	.424
	TotalX7	.019	.031	.020	.596	.552

Dari tabel 5.40 maka dapat disimpulkan :

- Hasil uji T menunjukan dimensi *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,125 > 0,05$ dan t hitung $1,537 < t$ tabel 1,966 jadi H1 atau hipotesis pertama ditolak, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel X1 terhadap Y.

2. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Fullfilment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,011 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 2,543 > t \text{ tabel } 1,966$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.
3. Hasil uji T menunjukkan dimensi *System Availability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,260 > 0,05$ dan $t \text{ hitung } 1,128 < t \text{ tabel } 1,966$ jadi H3 atau hipotesis ketiga ditolak, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.
4. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Privacy* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 5,982 > t \text{ tabel } 1,966$ jadi H4 atau hipotesis keempat diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X4 terhadap Y.
5. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Responsiveness* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 7,985 > t \text{ tabel } 1,966$ jadi H5 atau hipotesis kelima diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X5 terhadap Y.
6. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Compensation* (X6) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,424 > 0,05$ dan $t \text{ hitung } 0,801 < t \text{ tabel } 1,966$ jadi H5 atau hipotesis keenam ditolak, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel X6 terhadap Y.
7. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Contact* (X7) terhadap Kepuasan pengguna (Y) adalah $0,552 > 0,05$ dan $t \text{ hitung } 0,596 < t \text{ tabel } 1,966$ jadi H5 atau hipotesis

ketujuh ditolak, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel X7 terhadap Y.

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

1. H1: *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.
2. H2: *Fullflment* (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
3. H3: *System Avaibility* (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.
4. H4: *Privacy* (X4) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
5. H5: *Responsiveness* (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
6. H6: *Compensation* (X6) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.
7. H7: *Contact* (X7) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.