

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 DESKRIPSI RESPONDEN

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki oleh responden itu sendiri. Karakteristik digunakan untuk melihat *background* dari responden, adapun dalam penelitian ini, *background* responden difokuskan pada jenis kelamin dan usia. Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Jenis kelamin

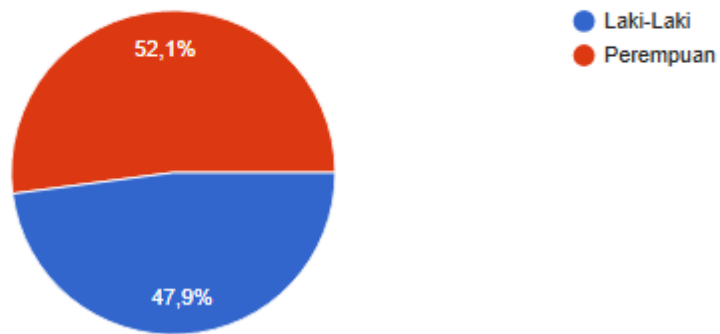
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	184	47,9%
2	Perempuan	200	52,1%
Total	—	384	100%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan Tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 200 orang atau 52,1%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 184 orang atau 47,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi LINE dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan. Grafik distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada gambar 4.1.

Jenis Kelamin

384 jawaban



Gambar 4.1 Grafik Berdasarkan Jenis kelamin

b. Karakteristik Usia

Responden berdasarkan usia menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarakan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan usia <20 tahun sampai dengan >30 Tahun yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

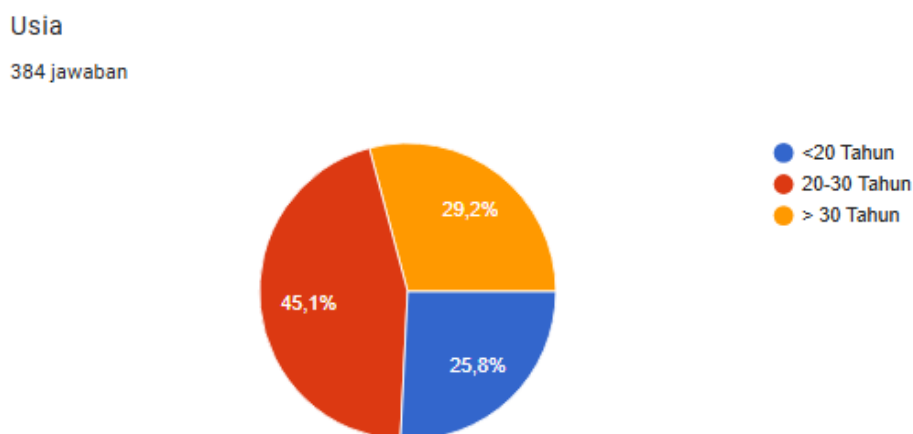
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	99	25,8%
2	20–30 Tahun	173	45,1%
3	> 30 Tahun	112	29,2%
Total	—	384	100%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 173 orang atau 45,1%. Selanjutnya, responden dengan usia lebih dari 30 tahun berjumlah 112 orang atau 29,2%, sedangkan responden dengan usia kurang dari 20 tahun adalah sebanyak 99 orang atau 25,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi LINE

dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 20–30 tahun. Grafik distribusi usia responden dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Grafik Berdasarkan Usia

c. Karakteristik Pendidikan

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang sedang atau telah ditempuh. Kategori pendidikan digunakan untuk menggambarkan latar belakang akademik responden sehingga dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna aplikasi LINE berdasarkan tingkat pendidikannya. Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar responden merupakan mahasiswa pada jenjang Diploma, Strata, maupun Pascasarjana, siswa (SD, SMP, SMA atau sederajat) serta tidak atau belum menempuh pendidikan formal yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Pendidikan

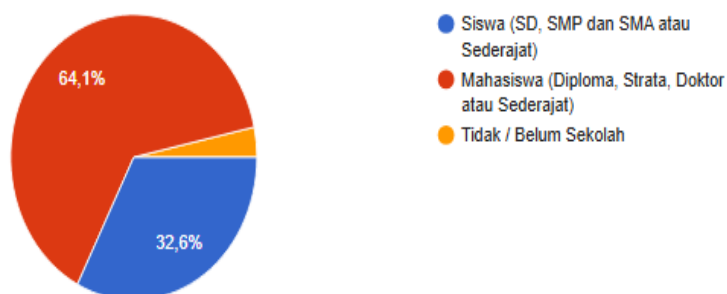
No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Siswa (SD, SMP, SMA atau Sederajat)	125	32,6%
2	Mahasiswa (Diploma, Strata, Doktor	246	64,1%

	atau Sederajat)		
3	Tidak / Belum Sekolah	13	3,3%
Total	—	384	100%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 246 orang atau 64,1%. Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai siswa (SD, SMP, SMA atau sederajat) berjumlah 125 orang atau 32,6%, sedangkan responden yang tidak atau belum sekolah hanya berjumlah 13 orang atau 3,3%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi LINE yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok mahasiswa. Grafik distribusi pendidikan responden dapat dilihat pada gambar 4.3.

Pendidikan
384 jawaban



Gambar 4.3 Grafik Berdasarkan Pendidikan

d. Karakteristik Pekerjaan

Responden berdasarkan Status menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarakan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan Status yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Status

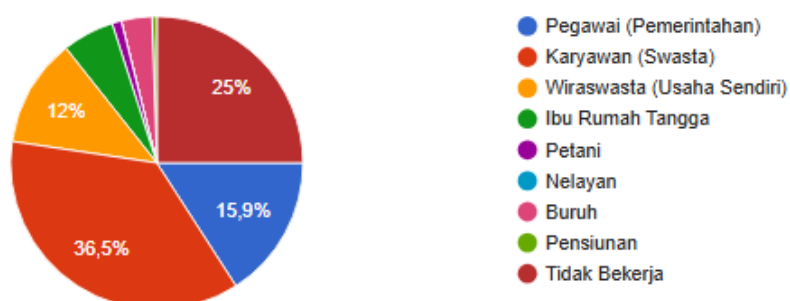
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai (Pemerintahan)	61	15,9%
2	Karyawan (Swasta)	140	36,5%
3	Wiraswasta (Usaha Sendiri)	96	25,0%
4	Ibu Rumah Tangga	46	12,0%
5	Petani	6	1,6%
6	Nelayan	3	0,8%
7	Buruh	8	2,1%
8	Pensiunan	9	2,3%
9	Tidak Bekerja	15	3,8%
Total	-	384	100%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, mayoritas responden berasal dari kalangan karyawan swasta sebanyak 36,5% (140 orang), diikuti oleh wiraswasta (usaha sendiri) sebanyak 25,0% (96 orang), dan pegawai pemerintahan sebesar 15,9% (61 orang). Sementara itu, kelompok dengan jumlah responden paling sedikit adalah nelayan sebesar 0,8% (3 orang). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LINE digunakan oleh berbagai kalangan pekerjaan, terutama oleh mereka yang aktif secara profesional di sektor swasta maupun wiraswasta. Grafik distribusi berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.4

Pekerjaan

384 jawaban



Gambar 4.4 Grafik Berdasarkan Pekerjaan

e. Karakteristik Domisili

Responden berdasarkan domisili menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan tempat tinggal yang dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Telanaipura	49	12,8%
2	Jambi Selatan	79	20,6%
3	Jambi Timur	41	10,7%
4	Pasar Jambi	29	7,6%
5	Danau Teluk	30	7,8%
6	Jelutung	29	7,6%
7	Alam Barajo	42	10,9%
8	Danau Sipin	41	10,7%
9	Pelayangan	9	2,3%
10	Lain-lain	35	9,0%
Total	-	384	100%

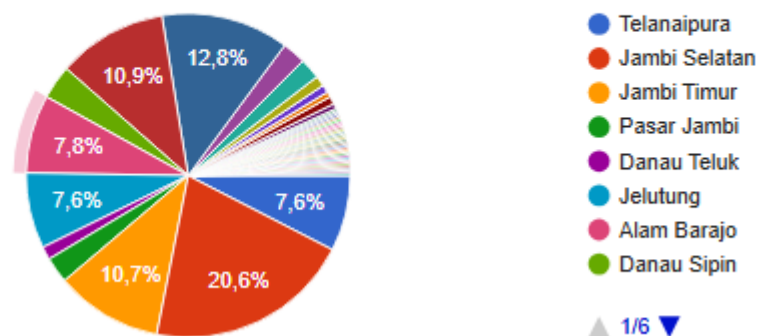
Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden berdomisili di kecamatan Jambi Selatan sebanyak 20,6% (79 orang), diikuti oleh Telanaipura sebanyak 12,8% (49 orang), serta Alam Barajo sebesar 10,9% (42 orang). Selain itu, terdapat responden dari Jambi Timur dan Danau Sipin masing-masing sebesar 10,7% (41 orang). Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari wilayah Pelayangan, yaitu sebesar 2,3% (9 orang). Adapun responden dari wilayah lain yang tidak disebutkan secara rinci dalam diagram dikategorikan sebagai lain-lain sebesar 9,0% (35 orang). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi LINE tersebar di berbagai kecamatan di Kota Jambi, dengan konsentrasi terbesar di kawasan Jambi Selatan yang merupakan area dengan aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi. Persebaran ini menandakan bahwa aplikasi LINE

digunakan secara luas oleh masyarakat perkotaan dengan latar domisili yang beragam. Grafik distribusi berdasarkan domisili responden dapat dilihat pada gambar 4.5.

Domisili

384 jawaban



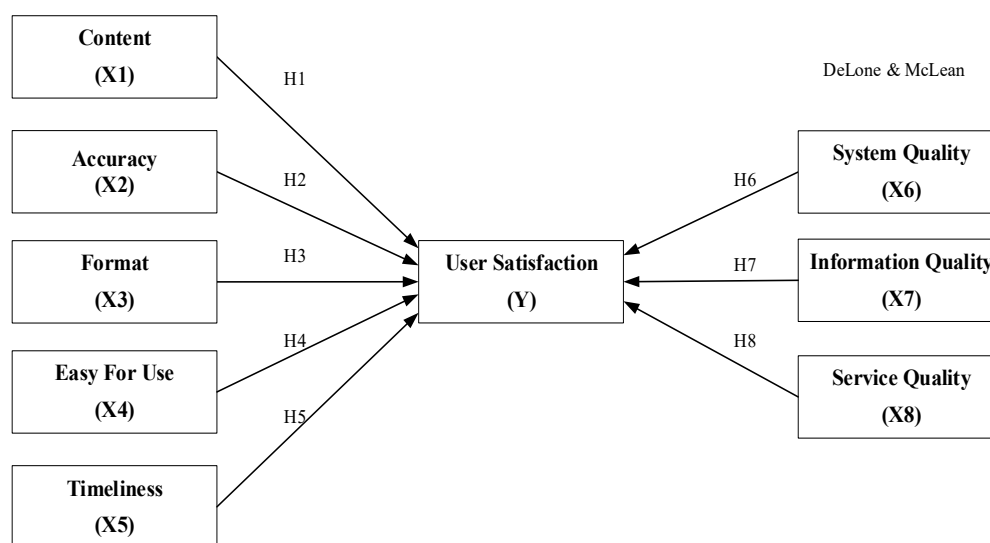
Gambar 4.5 Grafik Berdasarkan Domisili

4.2 PENGUJIAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN MODEL DELONE & MCLEAN

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Line dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model DeLone & McLean. Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan dari sudut pandang pengguna akhir berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Sementara itu, model DeLone & McLean digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor keberhasilan sistem informasi yang terdiri dari *Accuracy quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Pengujian dilakukan melalui analisis statistik terhadap data yang diperoleh

dari 384 responden, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh masing-masing variabel terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berikut gambar metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *model DeLone & McLean* yang dapat dilihat pada gambar 4.6.

End User Computing Satisfaction (EUCS)



Gambar 4.6 Grafik Berdasarkan Domisili

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, perlu dijelaskan terlebih dahulu spesifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang diukur terdiri dari delapan variabel independen (X1 sampai X8) dan satu variabel dependen (Y), yang seluruhnya disusun berdasarkan model EUCS dan DeLone & McLean. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun dalam kuesioner penelitian. Penjelasan mengenai masing-masing variabel dan indikator dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Spesifikasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Penjelasan Singkat
1	Content	X1.1 – X1.4	Isi informasi dalam aplikasi relevan dan sesuai kebutuhan
2	Accuracy	X2.1 – X2.3	Ketepatan dan kebenaran informasi yang ditampilkan

3	Format	X3.1 – X3.5	Tampilan dan tata letak informasi mudah dipahami
4	Ease of Use	X4.1 – X4.3	Kemudahan penggunaan dan interaksi dengan aplikasi
5	Timeliness	X5.1 – X5.3	Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi
6	System Quality	X6.1 – X6.3	Kinerja sistem secara teknis seperti kecepatan dan stabilitas
7	<i>Accuracy</i> Quality	X7.1 – X7.3	Kualitas isi informasi dari segi kelengkapan dan kegunaan
8	Service Quality	X8.1 – X8.3	Kualitas layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi
9	User Satisfaction	Y.1 – Y.3	Tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi

Sebagai langkah awal dalam pengujian instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna mengetahui keakuratan dan konsistensi setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian awal ini melibatkan 384 responden yang merupakan pengunjung aplikasi, jumlah yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dengan *margin of error* 5%. Dengan jumlah sampel tersebut, distribusi data diharapkan mendekati kurva normal sehingga hasil uji menjadi lebih representatif. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam variabel-variabel webqual benar-benar mengukur aspek yang dimaksud, sementara uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten. Seluruh data hasil pengisian kuesioner dianalisis menggunakan software SPSS versi 22.

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada Penelitian ini diolah menggunakan SPSS *Statistics Version 22*. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5%. Rumus mencari

r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, df (derajat kebebasan = $n-2 = 384 - 2 = 382$).

Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel penelitian [87] yaitu 0,100.

4.3.1.1 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Content* (X1)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan yang dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas X1

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X1.1	0,856	0,100	Valid
2.	X1.2	0,857	0,100	Valid
3.	X1.3	0,817	0,100	Valid
4.	X1.4	0,867	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.7, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X1) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.2 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Accuracy* (X2)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X2

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X2.1	0,888	0,100	Valid
2.	X2.2	0,877	0,100	Valid
3.	X2.3	0,865	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.8, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X2) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.3 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Format* (X3)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X3

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X3.1	0,841	0,100	Valid
2.	X3.2	0,871	0,100	Valid
3.	X3.3	0,860	0,100	Valid
4.	X3.4	0,867	0,100	Valid
5.	X3.5	0,874	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.9, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X3) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.4 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Easy of use* (X4)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas X4

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X4.1	0,895	0,100	Valid
2.	X4.2	0,899	0,100	Valid
3.	X4.3	0,866	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.10, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X4) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.5 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Timeliness* (X5)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas X5

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X5.1	0,885	0,100	Valid
2.	X5.2	0,910	0,100	Valid
3.	X5.3	0,895	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.11, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X5) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.6 Uji Validitas Pernyataan Variabel *System Quality* (X6)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas X6

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X6.1	0,895	0,100	Valid
2.	X6.2	0,876	0,100	Valid
3.	X6.3	0,834	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.12, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X6) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.7 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Accuracy Quality* (X7)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas X7

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X7.1	0,886	0,100	Valid
2.	X7.2	0,885	0,100	Valid
3.	X7.3	0,918	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.13, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X7) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.8 Uji Validitas Pernyataan Variabel *Service Quality* (X8)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas X8

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X8.1	0,907	0,100	Valid
2.	X8.2	0,898	0,100	Valid
3.	X8.3	0,894	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.14, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X8) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.1.9 Uji Validitas Pernyataan Variabel *User satisfaction* (Y)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas USS

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	Y.1	0,958	0,100	Valid
2.	Y.2	0,949	0,100	Valid
3.	Y.3	0,953	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.15, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS *Statistics Version 22* dengan menggunakan uji statistik *alpha cronbach*. Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujiannya dengan uji statistik *alpha Cronbach* $> 0,60$ dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika *alpha Cronbach* $< 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel. Yang yang dapat dilihat pada tabel 4.16

Tabel 4.16 Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,87	0,60	Reliabel
X2	0,85	0,60	Reliabel
X3	0,94	0,60	Reliabel
X4	0,86	0,60	Reliabel
X5	0,87	0,60	Reliabel
X6	0,83	0,60	Reliabel
X7	0,87	0,60	Reliabel
X8	0,88	0,60	Reliabel
Y	0,86	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.16, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X1 hingga Y memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,87, X2 sebesar 0,85, X3 sebesar 0,94, dan X4 sebesar 0,86. Selanjutnya, variabel X5 memperoleh nilai sebesar 0,87, X6 sebesar 0,83, X7 sebesar 0,87, dan X8 sebesar 0,88. Adapun variabel Y memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,86. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya, karena nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan menunjukkan tingkat konsistensi internal instrumen yang baik.

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Hasil uji multikolinearitas Yang yang dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Content	.259	3.860
	Accuracy	.276	3.623
	Format	.159	6.296
	Easy of use	.163	6.148
	Timeliness	.219	4.564
	system quality	.187	5.352
	Information quality	.201	4.977
	Service quality	.217	4.599
a. Dependent Variable: User satisfaction			

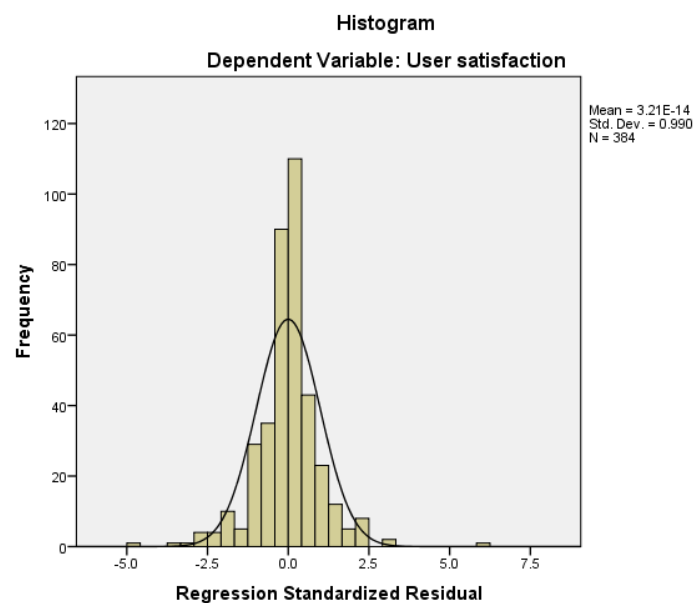
Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.17 maka dapat dijelaskan, jika $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan nilai VIF di atas lebih rendah dari nilai 10. Hasil tolerance lebih tinggi dari nilai 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan substruktur tidak mengalami gangguan multikolinearitas.

4.3.4 Uji Histogram

Uji normalitas residual dilakukan untuk memastikan bahwa sisa kesalahan prediksi dari model regresi (disebut residual) menyebar secara normal atau mendekati kurva lonceng. Hal ini penting karena salah satu asumsi dasar dalam regresi linear adalah residual harus terdistribusi normal agar hasil analisis dapat dipercaya dan akurat. Jika residual menyebar secara acak dan simetris di sekitar nol, maka model dianggap tidak bias dan prediksinya dapat diandalkan. Uji ini biasanya dilakukan dengan melihat histogram residual, di mana jika pola grafik membentuk kurva lonceng yang simetris, maka dapat disimpulkan bahwa model lolos uji normalitas residual.

Selain menggunakan histogram, pengujian normalitas juga dapat diperkuat dengan pengamatan visual terhadap bentuk sebaran data. Jika histogram menunjukkan pola distribusi yang mendekati simetris dan menyerupai bentuk kurva normal (lonceng), maka hal ini mengindikasikan bahwa nilai residual dari model tidak memiliki pola tertentu yang menyimpang. Hal ini penting karena normalitas residual memberikan keyakinan bahwa model regresi tidak mengalami pelanggaran asumsi dasar, sehingga estimasi koefisien regresi dan uji signifikansi dapat dianggap valid dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih akurat yang yang dapat dilihat pada tabel 4.7.

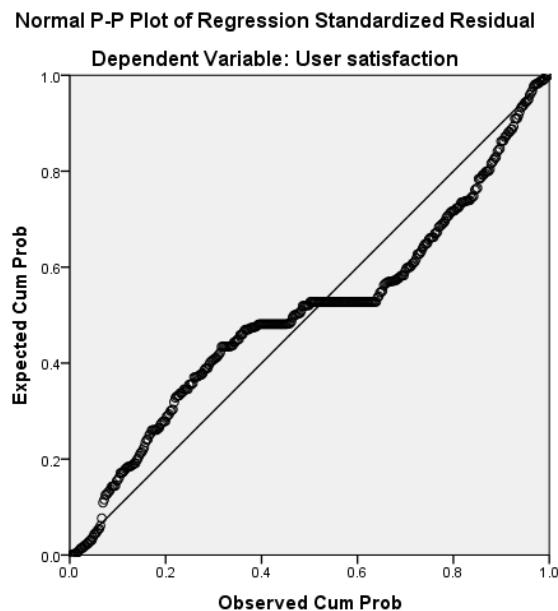


Gambar 4.7 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 4.7, histogram residual yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa penyebaran residual mengikuti pola distribusi normal, ditunjukkan dengan bentuk distribusi yang menyerupai kurva lonceng dan terpusat di sekitar nilai nol. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas residual, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.3.5 Uji P-Plot

Uji normalitas dengan grafik *Normal P-P Plot* dilakukan untuk melihat apakah data residual (selisih antara nilai hasil prediksi dan nilai sebenarnya) pada model regresi menyebar secara normal atau tidak. Uji ini penting karena model regresi linear memerlukan asumsi bahwa residual harus berdistribusi normal agar hasil prediksi dan kesimpulan dari model tersebut valid. Dalam grafik ini, jika titik-titik menyebar mendekati garis lurus diagonal, berarti data residual dianggap normal dan model memenuhi syarat asumsi normalitas residual yang dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 4.3, *Normal P-P Plot* di atas, terlihat bahwa sebagian besar titik mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual menyebar secara normal atau mendekati distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini lolos uji normalitas residual berdasarkan *Normal P-P Plot*

4.3.6 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (per satuan) menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel t [88] di dapatkan nilai 2,336 dengan ketentuan :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

T tabel = $t (\alpha/2 ; n-k-1)$

= $t (0,05/2 ; 384-8-1)$

= 0,025 ; 375

= 2,336

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara satu per satu atau secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil SPSS Uji-t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	11.332	.000
	Content	5.387	.000
	Accuracy	15.932	.000
	Format	3.265	.001
	Ease of Use	11.646	.000
	Timeliness	-2.517	.012
	System Quality	.175	.861
	Accuracy Quality	22.055	.000
	Service Quality	35.983	.000
a. Dependent Variable: User Satisfaction			

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.18 maka diperoleh kesimpulan :

a. Content

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel Content memiliki nilai t hitung sebesar 5,387 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,387 > 2,336$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Content berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LINE. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan kelengkapan konten yang disediakan aplikasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Accuracy

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Accuracy memiliki nilai t hitung sebesar 15,932 dan nilai signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($15,932 > 2,336$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Accuracy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, tingkat ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan aplikasi LINE sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

c. Format

Variabel Format memiliki nilai t hitung sebesar 3,265 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($3,265 > 2,336$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Format berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti tampilan dan penyajian informasi dalam aplikasi LINE mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

d. Ease of Use

Berdasarkan hasil uji t, variabel Ease of Use memiliki nilai t hitung sebesar 11,646 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi LINE menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.

e. Timeliness

Variabel Timeliness memperoleh nilai t hitung sebesar -2,517 dengan nilai signifikansi 0,012. Meskipun nilai t hitung bernilai negatif, secara absolut nilai tersebut lebih besar dari t tabel ($2,517 > 2,336$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam penyampaian informasi pada aplikasi LINE turut memengaruhi kepuasan pengguna.

f. System Quality

Hasil uji parsial pada variabel System Quality menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,175 dengan nilai signifikansi 0,861. Nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,175 < 2,336$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa System Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, kualitas sistem aplikasi LINE belum secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

g. Information Quality (Accuracy Quality)

Variabel Information Quality (Accuracy Quality) memiliki nilai t hitung sebesar 22,055 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena t hitung jauh lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan aplikasi LINE sangat menentukan kepuasan pengguna.

h. Service Quality

Berdasarkan hasil uji t , variabel Service Quality memperoleh nilai t hitung sebesar 35,983 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi LINE memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4.3.7 Uji Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai $sign < 0,05$ atau nilai $F \text{ hitung} > F \text{ Tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel F [89] di dapatkan nilai 1,96 sebagai berikut :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

Ketentuan :

$F_{\text{tabel}} = K ; n-k-1)$

$= 8 ; 384-8-1)$

$= 8 ; 375$

$= 1,96$

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara bersama-sama atau secara simultan dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil SPSS Uji-f

ANOVA ^a				
Model		df	F	Sig.
1	Regression	8	4215.649	.000b
	Total	384		
a. Dependent Variable: User satisfaction				
b. Predictors: (Constant), Service quality, Accuracy, Timeliness, Content, Easy of use, Information quality, system quality, Format				

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.19, Hasil uji f didapatkan yaitu nilai $f = 4215.649 >$ dari $f_{\text{tabel}} 1,96$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel terhadap *User Satisfaction* (Y).

4.3.8 Uji Koefisien Determinasi (Uji-r)

Koefisien determinasi (R) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk

mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20 Hasil SPSS Uji-r

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	,994 ^a	,989
a. Predictors: (Constant), Service quality, Accuracy, Timeliness, Content, Easy of use, Information quality, system quality, Format		
b. Dependent Variable: User satisfaction		

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.20, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,994, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (Service Quality, Accuracy Quality, Timeliness, Ease of Use, Accuracy, System Quality, Format, dan Content) dengan variabel dependen (User Satisfaction) sangat kuat. Sementara itu, nilai R Square (R^2) sebesar 0,989 berarti bahwa sebesar 98,9% variabel User Satisfaction dapat dijelaskan oleh kedelapan variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 1,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

4.3 PEMBAHASAN

4.4.1 Hasil Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada website Line, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan baik secara parsial maupun simultan dari ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian disajikan secara ringkas

dalam Tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 4.21 Ringkasan Hipotesis

No	Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan	Keterangan
1	X1 (Content)	5,387 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima
2	X2 (Accuracy)	15,932 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima
3	X3 (Format)	3,265 > 2,336	0,001 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima
4	X4 (Ease of Use)	11,646 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima
5	X5 (Timeliness)	-2,517 > 2,336	0,012 < 0,05	Berpengaruh terhadap Y	Diterima
6	X6 (System Quality)	0,175 < 2,336	0,861 > 0,05	Tidak berpengaruh signifikan terhadap Y	Ditolak
7	X7 (Information/Accuracy Quality)	22,055 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima
8	X8 (Service Quality)	35,983 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh sangat signifikan terhadap Y	Diterima

4.4.2 Hasil Pengujian Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Model Delone & Mclean

a. Pengaruh X1 terhadap Y (Content → User Satisfaction)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Content (X1) berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Nilai t hitung = 5,387 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, menandakan bahwa konten informasi dalam aplikasi LINE dinilai relevan, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas isi aplikasi LINE perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pengguna merasa puas dengan informasi yang disajikan.

b. Pengaruh X2 terhadap Y (Accuracy → User Satisfaction)

Variabel Accuracy (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung = 15,932 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, tingkat keakuratan data seperti informasi kontak, pesan, serta histori transaksi di aplikasi LINE sangat berperan dalam menciptakan rasa percaya dan puas pengguna terhadap aplikasi tersebut.

c. Pengaruh X3 terhadap Y (Format → User Satisfaction)

Variabel Format (X3) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitung = 3,265 dan signifikansi $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa tata letak dan tampilan antarmuka aplikasi LINE berkontribusi positif terhadap pengalaman pengguna. Semakin menarik dan terorganisir tampilan aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

d. Pengaruh X4 terhadap Y (Ease of Use → User Satisfaction)

Variabel Ease of Use (X4) terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung = 11,646 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan navigasi dalam aplikasi LINE sangat memengaruhi kenyamanan serta kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan akan membuat pengguna lebih betah dan sering berinteraksi.

e. Pengaruh X5 terhadap Y (Timeliness → User Satisfaction)

Variabel Timeliness (X5) menunjukkan hasil t hitung = -2,517 dengan signifikansi $0,012 < 0,05$. Meskipun signifikansinya berada di bawah 0,05, nilai t negatif menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu penyampaian informasi masih bervariasi. Artinya, meskipun LINE mampu menyampaikan pesan dengan cepat, masih ada sebagian pengguna yang merasa fitur ketepatan waktunya dapat ditingkatkan.

f. Pengaruh X6 terhadap Y (System Quality → User Satisfaction)

Variabel System Quality (X6) memiliki t hitung = 0,175 dan signifikansi $0,861 > 0,05$, yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna LINE menilai kualitas sistem seperti stabilitas dan kecepatan aplikasi sudah cukup baik, namun bukan faktor utama yang menentukan kepuasan mereka.

g. Pengaruh X7 terhadap Y (Accuracy Quality → User Satisfaction)

Variabel Accuracy Quality (X7) berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung = 22,055 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti semakin tinggi kualitas ketepatan sistem dan fitur aplikasi

LINE, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.

h. Pengaruh X8 terhadap Y (Service Quality $\rightarrow$ User Satisfaction)

Variabel Service Quality (X8) menunjukkan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung = 35,983 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Artinya, kualitas layanan seperti kecepatan tanggapan, bantuan teknis, serta keandalan sistem layanan LINE sangat memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

i. Pengaruh Simultan terhadap Y (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.19, diperoleh nilai F hitung = 4215,649 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Quality, Accuracy Quality, dan Service Quality) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Ini berarti kepuasan pengguna aplikasi LINE merupakan hasil gabungan dari berbagai faktor, bukan hanya dari satu aspek tertentu saja.

j. Koefisien Determinasi (R)

Hasil uji R pada tabel 4.20 menunjukkan nilai $R = 0,994$ dan $R \text{ Square} = 0,989$. Ini berarti sebesar 98,9% variasi kepuasan pengguna (User Satisfaction) dapat dijelaskan oleh delapan variabel independen dalam model penelitian ini. Sementara itu, sisanya 1,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai ini menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna aplikasi LINE.

4.4 REKOMENDASI

Berikut adalah rekomendasi yang lebih spesifik berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yang diharapkan dapat membantu pelaku Aplikasi Line untuk meningkatkan kepuasan pengguna:

a. Variabel Yang Harus Diprioritaskan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

1. Content (X1)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Content (X1) memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung = 5,387 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Artinya, konten yang tersedia dalam aplikasi LINE dinilai sangat relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna. Oleh karena itu, pihak pengembang perlu memastikan bahwa semua informasi yang disajikan, baik dalam fitur chat, berita (*LINE Today*), maupun informasi promosi, tetap terbaru, jelas, dan menarik. Pengembang juga dapat menambahkan konten edukatif, notifikasi yang lebih informatif, serta sistem penyaringan berita palsu untuk meningkatkan kualitas informasi yang diterima pengguna. Semakin tinggi kualitas konten, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

2. Accuracy (X2)

Variabel Accuracy (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung = 15,932 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hasil ini menunjukkan bahwa keakuratan data dan informasi menjadi salah

satu aspek terpenting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan pengguna aplikasi LINE. LINE harus memastikan bahwa semua fitur seperti status pesan terkirim, riwayat percakapan, transaksi (*LINE Pay*), dan notifikasi sistem bekerja dengan akurasi tinggi dan real-time. Kesalahan kecil dalam penyampaian informasi (misalnya keterlambatan notifikasi pesan atau kesalahan sinkronisasi data) dapat menurunkan kepercayaan pengguna. Maka, peningkatan akurasi sistem dan pengujian berkala terhadap performa fitur menjadi langkah penting untuk menjaga konsistensi kepuasan pengguna.

3. Format (X3)

Variabel Format (X3) memiliki pengaruh signifikan dengan t hitung = 3,265 dan signifikansi $0,001 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka (UI) dan tata letak informasi (layout) berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Pengembang disarankan untuk terus melakukan pembaruan desain antarmuka agar lebih modern, responsif, dan ramah pengguna. Misalnya dengan memperhatikan kombinasi warna, tipografi, ukuran ikon, serta navigasi antar menu yang lebih intuitif. Selain itu, konsistensi visual antar halaman aplikasi perlu dijaga agar pengguna tidak merasa kebingungan. Desain yang bersih dan terstruktur tidak hanya meningkatkan daya tarik visual, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman sehingga berdampak langsung pada kepuasan pengguna.

4. Ease of Use (X4)

Berdasarkan hasil analisis, variabel Ease of Use (X4) juga menunjukkan

pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung = 11,646 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hal ini berarti kemudahan dalam menggunakan aplikasi LINE, baik dalam hal navigasi, akses fitur, maupun kejelasan ikon dan tombol, memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Pengembang perlu terus melakukan evaluasi desain interaksi pengguna (UX), terutama untuk mempermudah akses fitur utama seperti chat, panggilan suara/video, dan berbagi file. Selain itu, penambahan fitur panduan pengguna baru (tutorial interaktif) serta peningkatan aksesibilitas bagi pengguna lanjut usia atau penyandang disabilitas akan semakin meningkatkan nilai kemudahan penggunaan aplikasi LINE.

5. Accuracy Quality (X7)

Variabel Accuracy Quality (X7) menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung = 22,055 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hasil ini menegaskan bahwa kualitas ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem LINE sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Pengembang disarankan untuk memperkuat algoritma verifikasi data, menjaga keakuratan fitur berbasis AI (seperti rekomendasi teman atau konten LINE Today), dan memastikan sinkronisasi data lintas perangkat berjalan sempurna. Pengguna akan merasa lebih puas jika informasi yang ditampilkan benar, relevan, dan sesuai konteks. Oleh karena itu, peningkatan kualitas keakuratan informasi menjadi salah satu aspek utama yang perlu dijaga dengan ketat.

6. Service Quality (X8)

Berdasarkan hasil uji t, variabel Service Quality (X8) merupakan faktor paling dominan dan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $t \text{ hitung} = 35,983$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan seperti kecepatan respon, keandalan tim bantuan, dan kemampuan aplikasi dalam mengatasi keluhan pengguna sangat memengaruhi kepuasan. Oleh karena itu, pihak pengembang perlu meningkatkan layanan pelanggan (customer service) dengan menyediakan fitur live chat, chatbot berbasis AI yang responsif, serta pusat bantuan (help center) yang mudah diakses. Selain itu, respons cepat terhadap laporan bug, peningkatan keamanan akun, dan dukungan pengguna dalam berbagai bahasa juga akan meningkatkan citra LINE sebagai aplikasi yang peduli terhadap kebutuhan penggunanya.

b. Variabel Yang Tetap Ditingkatkan Tetapi Tidak Menjadi Prioritas Utama Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

7. Timeliness (X5)

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Timeliness (X5) memiliki $t \text{ hitung} = -2,517$ dengan signifikansi $0,012 < 0,05$, yang berarti meskipun secara statistik berpengaruh, arah pengaruhnya negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penyampaian informasi atau respon aplikasi belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna LINE.

Pengguna menilai kecepatan aplikasi sudah cukup baik dan sesuai ekspektasi dasar mereka. Namun, LINE tetap perlu memperhatikan faktor waktu, terutama dalam hal pengiriman pesan instan, notifikasi real-time, dan waktu pemuatan konten (loading time) agar tidak menurun kualitasnya. Meskipun bukan faktor prioritas, konsistensi performa waktu respon aplikasi perlu dijaga untuk menghindari penurunan kepuasan pengguna di masa mendatang.

8. System Quality (X6)

System Quality memiliki t hitung 0,175 dan signifikansi 0,861, yang menandakan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Walau demikian, kualitas sistem tidak boleh diabaikan karena menjadi pondasi dari pengalaman pengguna secara keseluruhan. Jika terjadi gangguan sistem, keterlambatan, atau error, maka pengguna akan langsung merasakan dampaknya. Oleh sebab itu, pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas server, dan optimalisasi performa aplikasi harus tetap dilakukan secara berkala untuk memastikan aplikasi berjalan stabil dan efisien.