

BAB V

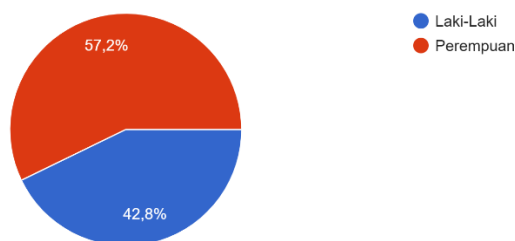
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan. Di bagian awal bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, kemudian akan dijelaskan mengenai profil dari responden, bagaimana proses analisis data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang akan dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

5.1 DIAGRAM RESPONDEN

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

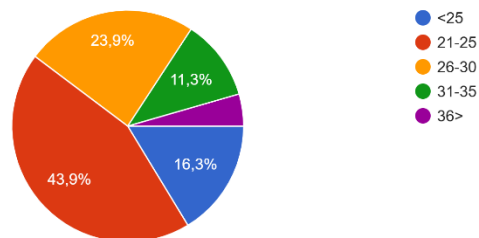
Berdasarkan diagram jenis kelamin responden, dari 384 responden yang berpartisipasi, 57,2% adalah perempuan dan 42,8% adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Bisa dilihat pada gambar 5.1 di bawa ini:



Gambar 5.1 Hasil Jenis Kelamin Responden

5.1.2 Usia Responden

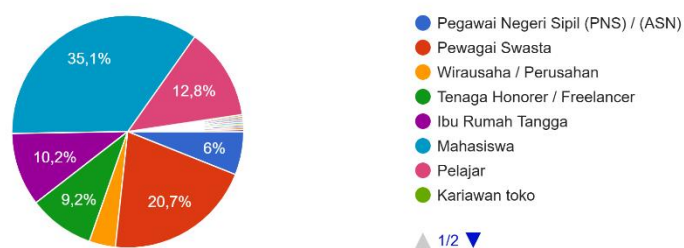
Berdasarkan diagram usia responden dengan 384 responden, mayoritas responden berada pada rentang usia 21-25 tahun dan diikuti usia 26-30 tahun, dibawah 25 tahun, dan 31-35 tahun, sedangkan responden berusia di atas 36 tahun merupakan paling sedikit. Bisa dilihat pada gambar 5.2 di bawa ini:



Gambar 5.2 Hasil Usia Responden

5.1.3 Pekerjaan Responden

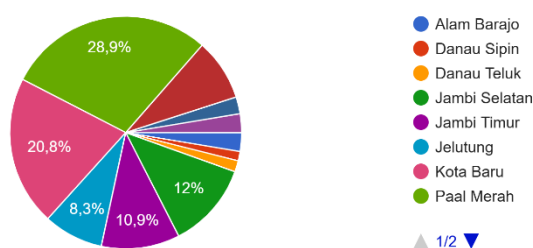
Berdasarkan diagram pekerjaan dengan 384 responden, sebagai besar responden, sebagai besar responden adalah mahasiswa (35,1%), diikuti pegawai swasta (20,7%), dan pelajar (12,8%). Selain itu, terdapat juga ibu rumah tangga (10,2%), tenaga honorer/freelancer (9,2%), serta sebagian kecil dari pekerjaan lainnya seperti PNS, wirausaha dan karyawan toko. Bisa dilihat pada gambar 5.3 di bawah ini:



Gambar 5.3 Hasil Pekerjaan Responden

5.1.4 Domisili Responden

Berdasarkan diagram linngkaran pada gambar dengan jumlah 384 responden, terlihat bahwa wilayah dengan presentase responden terbesar adalah paal merah sebesar 28,9% dan diikuti oleh kota baru sebesar 20,8%. Jambi selatan 12%, jambi timur 10,9%, jelutung 8,3%. Sementara itu responden dari alam barajo, Danau sipin, dan danau teluk memiliki jumlah responden yang lebih sedikit. Secara keseluruhan sebagian responden berrasal dari paal merah dan kota baru, sedangkan wilayah lebih kecil. Bisa dilihat pada gambar 5.4 di bawa ini:



Gambar 5.4 Hasil Domisili Responden

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel. Dalam pengisian kuesioner ini ada 384 responden memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 24 pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian ini diambil berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, Pekerjaan, Domisili (kecamatan) secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Profil Responden

No	Karakteristik	Presentase	Jumlah
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	42,8%	164 Orang
	Perempuan	57,2%	220 Orang
2	Umur		
	<25	16,3%	62 Orang
	21-25	43,9%	167 Orang
	26-30	23,9%	91 Orang
	31-35	11,3%	43 Orang
	36>	4,5%	17 Orang
3	Pekerjaan		
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/(ASN)	6%	23 Orang
	Pegawai Swasta	20,7%	79 Orang
	Wirausaha	3,7%	14 Orang
	Tenaga Honorer	9,2%	35 Orang
	Ibu Rumah Tangga	10,2%	39 Orang
	Mahasiswa	35,1%	134 Orang
	Pelajar	12,6%	48 Orang
4	Domisili		
	Alam Barajo	2,6%	10 Orang
	Danau Sipin	1,3%	5 Orang

	Danau Teluk	1,6%	6 Orang
	Jambi Selatan	12%	46 Orang
	Jambi Timur	10,9%	42 Orang
	Jelutung	8,3%	32 Orang
	Kota Baru	20,8%	80 Orang
	Paal Merah	28,9%	111 Orang
	Pasar Jambi	8,6%	33 Orang
	Pelayangan	2,3%	9 Orang
	Telanai Pura	2,6%	10 Orang

5.3 UJI INSTRUMEN

Pada penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Instrumen yang terdapat dalam *Pre-test* tersebut diringkas dalam tabel dan diolah dengan aplikasi SPSS 25 untuk uji validasi dan reabilitasnya.

5.2.1 Uji Validasi

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur atau valid. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Terdapat 3 jenis validitas:

1. Face validity, merupakan kemampuan sebuah pertanyaan untuk apa yang seharusnya diukur.
2. Contrust validity, merupakan kemampuan pertanyaan atau beberapa pertanyaan untuk mengukur sebuah kontruk.

3. Criterio validity, mengukur pendapat dari responden dari partisipan yang berbeda. Misalnya suatu pertanyaan yang sama diberikan kepada responden yang berbeda dari kalangan berpenghasil tinggi dan responden yang berpenghasilan rendah. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan ketentuan:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut valid

Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid

Nilai r hitung merupakan hasil olah data pada keluarga dengan item total statistic pada SPSS sedangkan tabel dapat dilihat dalam tabel r . Diaman dalam peneitian ini jumlah responden 384 dengan nilai $DF = N-2$ dan taraf singnifikan 5% atau 0,05 dengan nilai tabel adalah 0.001 . Dapat di lihat dalam tabel r berikut ini dengan tingkat singnifikan untuk uji dua arah

Untuk memperoleh nilai r hitung, data dianalisis menggunakan metode item Total statistic dalam proogram SPSS. Nilai r tabel yang digunakan. data terisi lengkap yang ditunjukan secara lengkap pada tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2 Tabel Uji Validasi

No	Instrumen	r Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,749	0,001	valid
2	Pertanyaan 2	0,608	0,001	Valid
3	Pertanyaan 3	0,697	0,001	Valid
4	Pertanyaan 4	0,675	0,001	Valid
5	Pertanyaan 5	0,798	0,001	Valid
6	Pertanyaan 6	0,686	0,001	Valid
7	Pertanyaan 7	0,690	0,001	Valid
8	Pertanyaan 8	0,716	0,001	Valid
9	Pertanyaan 9	0,782	0,001	Valid
10	Pertanyaan 10	0,586	0,001	Valid
11	Pertanyaan 11	0,566	0,001	Valid
12	Pertanyaan 12	0,596	0,001	Valid
13	Pertanyaan 13	0,754	0,001	Valid

14	Pertanyaan 14	0,782	0,001	Valid
15	Pertanyaan 15	0,593	0,001	Valid
16	Pertanyaan 16	0,572	0,001	Valid
17	Pertanyaan 17	0,726	0,001	Valid
18	Pertanyaan 18	0,741	0,001	Valid
19	Pertanyaan 19	0,538	0,001	Valid
20	Pertanyaan 20	0,635	0,001	Valid
21	Pertanyaan 21	0,757	0,001	valid
22	Pertanyaan 22	0,208	0,001	Valid
23	Pertanyaan 23	0,138	0,001	Valid
24	Pertanyyan 24	0,139	0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung r dan tabel berikut terlihat bahwa pertanyaan 1 memiliki nilai $0,749 > 0,001$ yang artinya pertanyaan 1 dinyatakan valid, berikutnya pertanyaan 2 sampai pertanyaan 24 memiliki nilai r hitung besar dari r tabel. Dan semua data sejumlah 384 (N) dinyatakan valid 100% yang berarti data terisi lengkap yang ditunjukkan secara lengkap pada gambar 5.3 sebagai berikut

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	384	100.0
	Excluded ^a	0	.0

	Total	384	100.0
--	-------	-----	-------

Gambar 5.5 Rangkuman Hasil Penggelolahan Data

5.2.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur untuk yang biasanya menggunakan kuesioner, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Uji reabilitas pada penelitian yang kuantitatif dapat menggunakan *Cronbach's Alpha*, merupakan hasil uji reabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $> 0,6$. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ nilai konstanta 0,6 maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel. Data terisi lengkap yang ditunjukkan secara lengkap pada gambar 5.4 sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.922	24

Gambar 5.6 Nilai Cronbach's Alpha

Berdasarkan Gambar di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dari tabel reability static menggunakan SPSS adalah $.922 > 0,6$ yang artinya seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,922 menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil ini memberikan kepercayaan bahwa instrumen penelitian mampu memberikan pengukuran yang konsisten dan andal. Dengan demikian, penelitian dapat melanjutkan proses analisis data dengan demikian, penelitian dapat melanjutkan proses analisis data dengan lebih percaya diri dengan membuat kesimpulan berdasarkan hasil yang reliabel.

5.4 ANALISIS LINIER BERGANDA

Analisis linier berganda diaplikasikan untuk memeriksa dampak atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Dalam konteks regresi linier berganda, tujuan kita adalah untuk memahami sejauh mana perubahan pada variabel terikat dapat dijelaskan oleh variasi dari dua variabel yang diterapkan dalam model regresi.

Perbedaan yang membedakan regresi linier berganda dan regresi linier sederhana adalah jumlah variabel bebas yang terlibat. Regresi linier sederhana hanya melibatkan satu variabel bebas, sedangkan regresi linear berganda melibatkan dua atau lebih variabel bebas dalam satu model regresi.

Hasil ini akan memuat koefisien regresi untuk setiap variabel independen, nilai R-squared yang menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel dependen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.958	.507		25.560	.000
	X01	-.114	.052	-.182	-2.174	.030
	X02	-.083	.061	-.132	-1.360	.175
	X03	.022	.060	.035	.364	.716
	X04	.015	.060	.019	.244	.808
	X05	.034	.066	.049	.511	.609
	X06	-.050	.072	-.069	-.689	.491
	X07	.006	.066	.008	.090	.928

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5. 7 Hasil Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan Gambar 5.3 terlihat bahwa konstanta memiliki nilai positif, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari variable independen (Tangbility, reliability, responsiveness, assrance, emapaty dan Privacy) terhadap variable dependen. Dengan demikian, penyusun persamaan regresi linear berganda dapat dilakukan sebagai berikut:

Dengan persamaan regresi berganda ini, dapat mengestimasi nilai Y (variable dependen) berdasarkan nilai dari variable independen (Tangbility, reliability, responsiveness, assrance, emapaty dan Privacy).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

$$Y = \alpha + -0.114 X_1 + -0,083 X_2 + 0,022 X_3 + 0,015 X_4 + 0,034 X_5 + -0,050 X_6 + 0.006 X_7$$

Dengan pengertian sebagai berikut:

1. $\alpha = 12,958$, artinya apabila $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = X_5 = X_6 = X_7 = 0$, maka nilai $Y = 12,958$.
2. $\beta_1 = -0.114$, artinya apabila $X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar -0,114 kali menjadi sebesar 12,958.
3. $\beta_2 = + -0,083$, artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar -0,083 kali menjadi sebesar 12,958.
4. $\beta_3 = 0,022$, artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan

Y sebesar 0,022 kali menjadi sebesar 12,958.

5. $\beta_4 = 0,015$ artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,015 kali menjadi sebesar 12,958.

6. $\beta_5 = 0,034$ artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,034 kali menjadi sebesar 12,958

7. $\beta_6 = -0,050$ artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar -0,050 kali menjadi sebesar 12,958.

8. $\beta_7 = 0,006$ artinya apabila $X_1, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ adalah 0, kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,006 kali menjadi sebesar 12,958

5.3.1 Uji T

Uji T merupakan salah satu uji hipotesis yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana maupun analisis regresi linear berganda. Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial atau sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dalam model regresi.

Dalam Uji T menghitung nilai t berdasarkan data sampel yang dimiliki nilai t tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi (α) yang telah ditentukan. Misalnya jika tingkat signifikansi $\alpha/2$ yaitu 0,05 maka akan menggunakan r tabel untuk tingkat signifikansi $\alpha/2$ yaitu 0,25. Untuk menghitung

nilai kritis t standar pada uji 2 arah, perlu menggunakan rumus derajat kebebasan dari jumlah data $(384) - 2$, karena memiliki 2 parameter dalam model regresi.

Jika nilai $t > t$ tabel maka hipotesis di terima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen dan sebaliknya $t < t$ maka hipotesis ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi α sebesar 5% maka penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha/2 = 0,05/2$ yaitu 0,025 selain itu nilai kritis t standar untuk uji 2 arah adalah sebesar 1.64885 untuk pengambilan keputusan dengan ketentuan:

Jika probabilitas (sig.) $> 0,025$ (uji dua sisi), hipotesis ditolak

Jika probabilitas (sig.) $< 0,025$ (uji dua sisi), hipotesis diterima

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.958	.507		25.560	.000
X01	-.114	.052	-.182	-2.174	.030
X02	-.083	.061	-.132	-1.360	.175
X03	.022	.060	.035	.364	.716
X04	.015	.060	.019	.244	.808
X05	.034	.066	.049	.511	.609

X06	-.050	.072	-.069	-.689	.491
X07	.006	.066	.008	.090	.928

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5.8 Hasil Uji T

Efficienci, Reability, Fullfillment, privacy Responsiveness, Compensation, dan Contact memiliki nilai t hitung masing-masing sebesar $-2,174$; $-1,360$; $0,364$; $0,244$; $0,511$; $-0,689$; dan $0,090$. Nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar $1,64885$.

Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, diketahui bahwa seluruh nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak hipotesis alternatif (H_1) dan menerima hipotesis nol (H_0) secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji t, tidak terdapat variabel independen yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel tidak dipengaruhi secara langsung oleh masing-masing variabel kualitas layanan tersebut jika diuji secara terpisah

5.3.2 Uji F

Uji F berguna untuk menguji apakah variabel independen, yaitu Tangbility, reability, responsivines, assrance, emappty dan privacy secara simultan

berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna.

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) dari output SPSS.

Dengan ketentuan:

1. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti Efisiensi (X1), Reliability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Jika nilai Sig. $> 0,05$, Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti Efisiensi (X1), Reliability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel

Dengan ketentuan:

1. Jika nilai F hitung $> F$ tabel, Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti Efisiensi (X1), Reliability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Jika nilai F hitung $< F$ tabel, Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti Efisiensi (X1), Reliability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.623	7	12.946	4.076	<,001 ^b
	Residual	1194.283	376	3.176		
	Total	1284.906	383			

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5.9 Hasil Uji F

Berdasarkan tabel Anova diatas, diketahui Sign adalah sebesar 0,001 karena nilai Sign. $0,001 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Efisiensi (X1), Reability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Karena nilai F hitung $4,076 > F$ tabel 1,97 maka sebagaimana pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau kata lain berarti Efisiensi (X1), Reability(X2), Fullfillment(X3), privacy(X4), Responsviness(X5), Compensation(X6) dan contact(X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R Square atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan “R²” yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi atau R Square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

Dengan Ketentuan:

1. Sisa (%) dari R Square factor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau disebut sebagai error (e) yang dihitung dengan rumus $e = 1 - R^2$ dengan nilai R Square berkisar antara 0 sampai 1.
2. Jika R Square bernilai minus atau negative (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
3. Semakin kecil nilai koefisien determinan (R Square), artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin melemah.
4. Jika nilai R Square semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.266 ^a	.071	.053	1.78221

a. Predictors: (Constant), X07, X04, X01, X05, X03, X02, X06

Gambar 5.10 Koefisien Determinasi (R Square)

Berdasarkan tabel output Model Summary diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah 0,071. Nilai R Square 0,071 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,266 \times 0,266 = 0,070756$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,070756 atau sama dengan 7,08%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel efficiency (X1), fulfillment (X2), reliability (X3), privacy (X4), contact (X5), responsiveness (X6),

dan compensation (X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 7,08%. Sedangkan sisanya ($100\% - 7,08\% = 92,92\%$) di pengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel tidak diteliti. Besarnya pengaruh variabel lain disebut juga error (e)

5.3.4 Uji hipotesis

Uji hipotesis didasarkan pada dua hal yaitu: tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau confidence internal. Pada umumnya tingkat signifikansi yang digunakan peneliti adalah 0,05 atau 5% yang penentuannya dilakukan peneliti tergantung tujuan dan kondisi peneliti dan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	12.958	.507		25.560	.000
	X01	-.114	.052	-.182	-2.174	.030
	X02	-.083	.061	-.132	-1.360	.175
	X03	.022	.060	.035	.364	.716
	X04	.015	.060	.019	.244	.808
	X05	.034	.066	.049	.511	.609
	X06	-.050	.072	-.069	-.689	.491

X07	.006	.066	.008	.090	.928
------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5.11 Hasil Uji Hipotesis

1. Pengajuan Hipotesis H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah tangibility (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H1: tolak yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Tangibility (X1) terhadap kepuasan pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y).

Tabel 5.3 Hasil hitung Hipotesis X1 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis
Tangibility (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)	-2,174	0.030	1.64885	<0,025	DITOLAK

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikan untuk pengaruh Tangibility (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel 0,030 < 0,025 dengan nilai $T_{hitung} (-2,174) > T_{tabel} (1.64885)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) tolak yang berarti terdapat pengaruh antara variabel tangibility (X1) terhadap kepuasan pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y).

2. Pengajuan Hipotesis H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah Responsive (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H1: di terima yang berarti tidak Terdapat pengaruh antara variabel Responsive (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.4 Hasil hitung Hipotesis X2 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis
Reability(X2) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)	-1,360	0.175	1.64885	<0,025	DITERIMA

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar 0,175 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (-1,360) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima, yang menyatakan tidak adanya pangaruh antara variabel Fulfillment (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Telkomsel (Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).

3. Pengajuan Hipotesis H3

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah Responsive (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H1 di terima yang berarti tidakTerdapat pengaruh antara variabel Responsive (X3)

terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.5 Hasil hitung Hipotesis X3 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis
Responsivess(X3) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)	0,364	0,716	1.64885	<0,025	DITERIMA

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar 0,716 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (0,364) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima, yang menyatakan tidak adanya pangaruh antara variabel Fulfillment (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).

4. Pengajuan Hipotesis H4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah Responsive (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H1: di terima yang berarti tidakTerdapat pengaruh antara variabel Responsive (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.6 Hasil hitung Hipotesis X4 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis

Assurance(X4) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)	0,244	0.808	1.64885	<0,025	DITERIMA
--	-------	-------	---------	--------	----------

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar 0,244 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (0,808) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima, yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara variabel Fulfillment (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).

5. Pengajuan Hipotesis H5

Hipotesis kelima yang akan diuji adalah Responsive (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H5: terima yang berarti tidak Terdapat pengaruh antara variabel Responsive (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.7 Hasil hitung Hipotesis X5 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	α	Hipotesis
Empathy (X5) terhadap kepuasan	0,511	0.609	1.64885	<0,025	DITERIMA

pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)					
--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar 0,511 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (0,609) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 terima, yang menyatakan tidak adanya pangaruh antara variabel Fulfillment (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel (Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).

6. Pengajuan Hipotesis H6

Hipotesis keenam yang akan diuji adalah Responsive (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H6: di terima yang berarti tidak Terdapat pengaruh antara variabel Responsive (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.8 Hasil hitung Hipotesis X6 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis
Privacy(X6) terhadap kepuasan pengguna aplikasi	-0,689	0.491	1.64885	<0,025	DITERIMA

MyTelkomsel(Y)					
----------------	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar -0,689 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (0,491) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H6 terima, yang menyatakan tidak adanya pangaruh antara variabel Fulfillment (X6) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).

7. Pengajuan Hipotesis H7

Hipotesis keenam yang akan diuji adalah Responsive (X7) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut:

H7: di terima yang berarti tidak Terdapat pengaruh antara variabel Responsive (X7) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 5.9 Hasil hitung Hipotesis X7 Terhadap Y

Variabel	T Hitung	Sig	T Tabel	a	Hipotesis
Privacy(X6) terhadap kepusan pengguna aplikasi MyTelkomsel(Y)	0,090	0.924	1.64885	<0,025	DITERIMA

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikan untuk pengaruh variabel Fulfillment (X7) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y) sebesar 0,090 yang lebih besar dari tingkat signifikansi α (0,025). Selain itu, nilai T (0,924) juga lebih kecil dari nilai T tabel (1,64885)

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H7 diterima, yang menyatakan tidak adanya pangaruh antara variabel Fulfillment (X7) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel (Y). Dengan kata lain variabel Fulfillment (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel(Y).