

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 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 5.1.

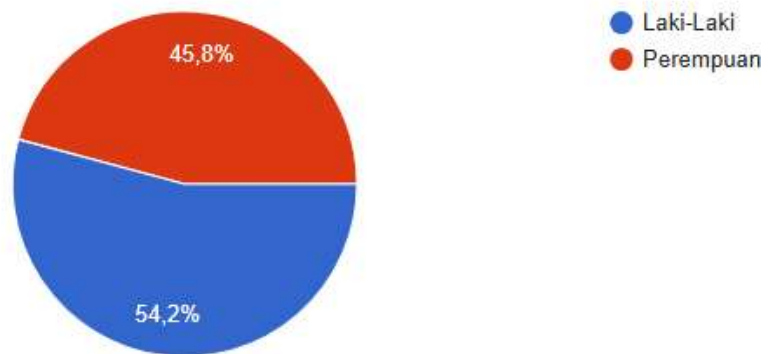
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	208	54,2%
2	Perempuan	176	45,8%
	Total	384	100%

Berdasarkan Tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 176 orang atau 45,8%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 208 orang atau 54,2%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Telegram dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan. Grafik distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada gambar 5.1.

Jenis Kelamin

384 jawaban



Gambar 5.1 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 5.2.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Usia

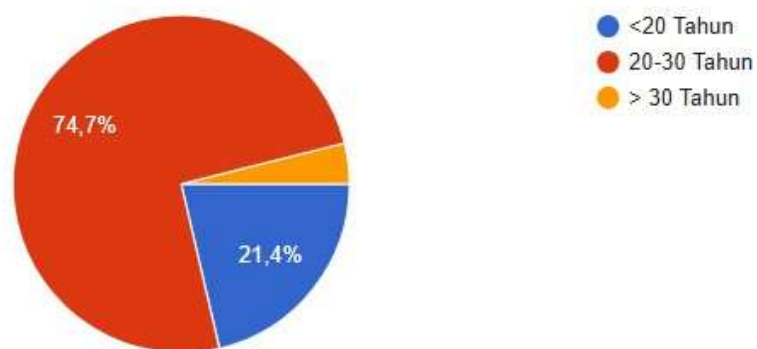
No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	82	21,4%
2	20–30 Tahun	287	74,7%
3	> 30 Tahun	15	3,9%
	Total	384	100%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 287 orang atau 74,7%. Selanjutnya, responden dengan usia lebih dari 30 tahun berjumlah 15 orang atau 3,9%, sedangkan responden dengan usia kurang dari 20 tahun adalah sebanyak 82 orang atau 21,4%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi

Telegram dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 20–30 tahun. Grafik distribusi usia responden dapat dilihat pada gambar 5.2.

Usia

384 jawaban



Gambar 5.2 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 Telegram 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 5.3.

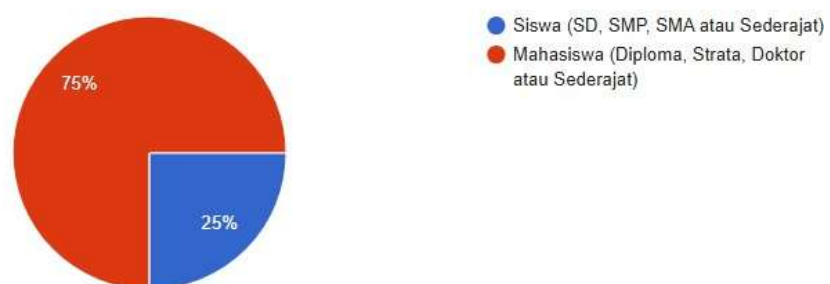
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Siswa (SD, SMP, SMA atau Sederajat)	96	25%
2	Mahasiswa (Diploma, Strata, Doktor atau Sederajat)	288	75%
	Total	384	100%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 288 orang atau 75%. Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai siswa (SD, SMP, SMA atau sederajat) berjumlah 96 orang atau 25%. Grafik distribusi pendidikan responden dapat dilihat pada gambar 5.3.

Pendidikan Terakhir

384 jawaban

**Gambar 5.3 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 disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan Status yang dapat dilihat pada tabel 5.4.

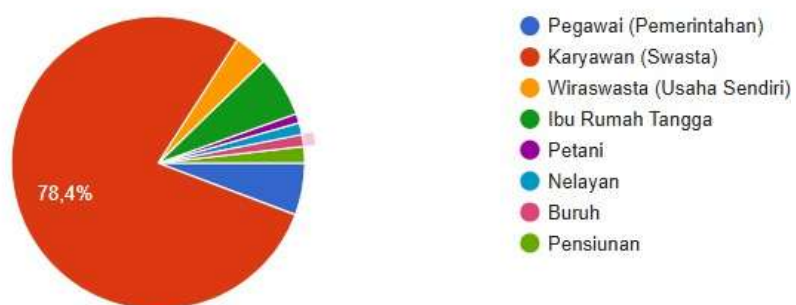
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Status

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai (Pemerintahan)	22	5,7%
2	Karyawan (Swasta)	301	78,4%
3	Wiraswasta (Usaha Sendiri)	14	3,6%
4	Ibu Rumah Tangga	26	6,8%
5	Petani	4	1,0%
6	Nelayan	5	1,3%
7	Buruh	5	1,3%
8	Pensiunan	7	1,8%
	Total	384	100%

Berdasarkan Tabel 5.4, mayoritas responden berasal dari kalangan karyawan swasta sebanyak 78,4% (301 orang), diikuti oleh wiraswasta (usaha sendiri) sebanyak 3,6% (14 orang), dan pegawai pemerintahan sebesar 5,7% (22 orang). Sementara itu, kelompok dengan jumlah responden paling sedikit adalah nelayan sebesar 1,3% (5 orang). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Telegram 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

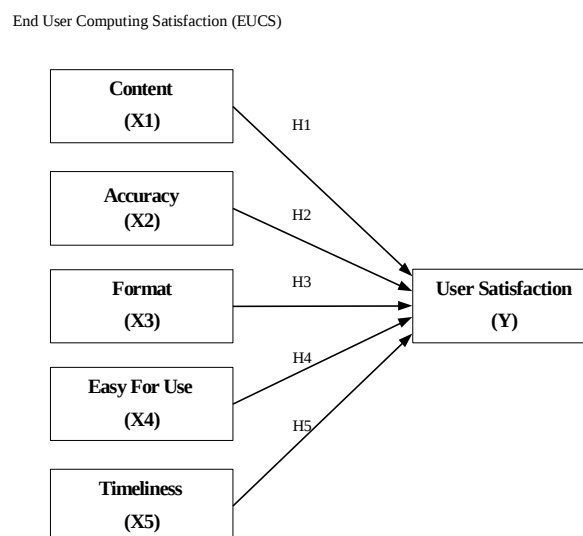
Pekerjaan

384 jawaban

**Gambar 5.4 Grafik Berdasarkan Pekerjaan**

5.2 PENGUJIAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Telegram dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan dari sudut pandang pengguna akhir berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. 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) yang dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 5.5 Model Eucs

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 X5) dan satu variabel dependen (Y), yang seluruhnya disusun berdasarkan model EUCS. Setiap variabel diukur menggunakan

beberapa indikator yang disusun dalam kuesioner penelitian. Penjelasan mengenai masing-masing variabel dan indikator dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Spesifikasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Penjelasan Singkat
1	<i>Content</i>	X1.1 – X1.4	Isi informasi dalam aplikasi relevan dan sesuai kebutuhan
2	<i>Accuracy</i>	X2.1 – X2.3	Ketepatan dan kebenaran informasi yang ditampilkan
3	<i>Format</i>	X3.1 – X3.5	Tampilan dan tata letak informasi mudah dipahami
4	<i>Ease of Use</i>	X4.1 – X4.3	Kemudahan penggunaan dan interaksi dengan aplikasi
5	<i>Timeliness</i>	X5.1 – X5.3	Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi

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.

5.2.1 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.

5.2.2 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 5.6.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X1

No	Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	X1.1	0,930	0,100	Valid
2	X1.2	0,939	0,100	Valid
3	X1.3	0,941	0,100	Valid
4	X1.4	0,941	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.6, 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.

5.2.3 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 5.7.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X2

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,941	0,100	Valid
2	X2.2	0,945	0,100	Valid
3	X2.3	0,944	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.7, 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 (X2) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

5.2.4 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 5.8.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas X3

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X3.1	0,940	0,100	Valid
2	X3.2	0,933	0,100	Valid
3	X3.3	0,931	0,100	Valid
4	X3.4	0,943	0,100	Valid
5	X3.5	0,936	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.8, 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 (X3) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

5.2.5 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 5.9.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X4

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X4.1	0,948	0,100	Valid
2	X4.2	0,938	0,100	Valid
3	X4.3	0,941	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.9, 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 (X4) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

5.2.6 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 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas X5

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X5.1	0,947	0,100	Valid
2	X5.2	0,934	0,100	Valid
3	X5.3	0,946	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.10, 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 (X5) memiliki nilai yang

lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

5.2.7 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 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Y

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y.1	0,937	0,100	Valid
2	Y.2	0,944	0,100	Valid
3	Y.3	0,940	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5.11, 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 (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

5.2.2 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 *alphaCronbach* $<$ 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel. Yang yang dapat dilihat pada tabel 5.12

Tabel 5.12 Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,85	0,60	Reliabel
X2	0,83	0,60	Reliabel
X3	0,88	0,60	Reliabel

X4	0,81	0,60	Reliabel
X5	0,82	0,60	Reliabel
Y	0,93	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.12, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X hingga Y memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel. 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.

5.2.3 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 5.13.

Tabel 5.13 Uji Multikolinearitas

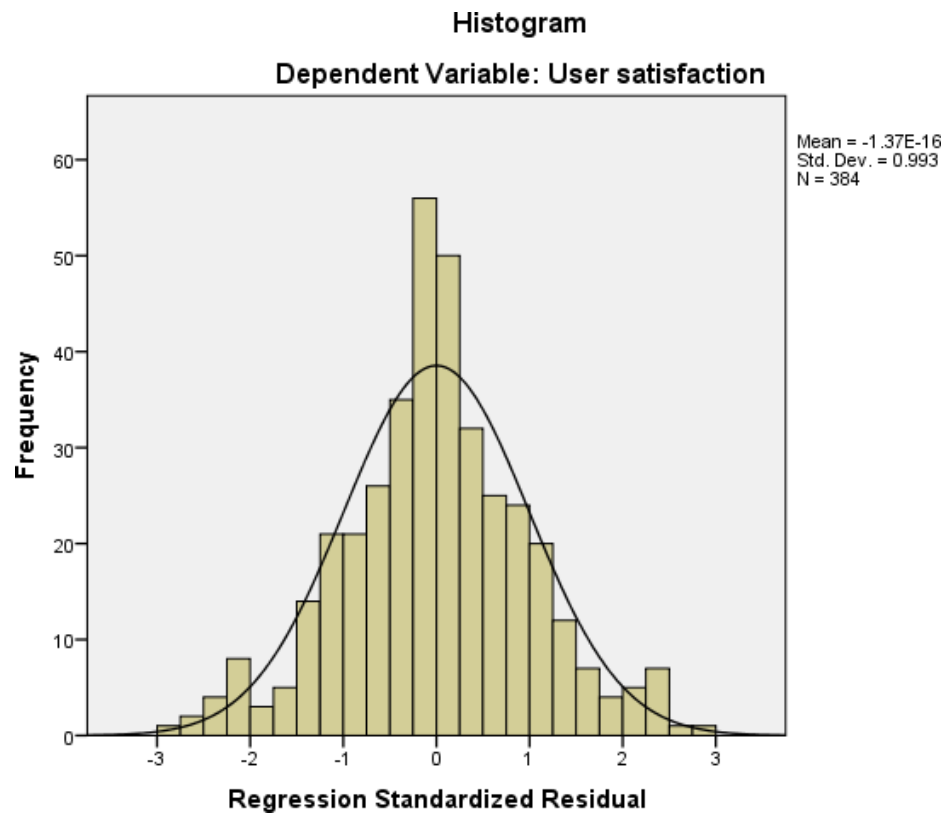
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Content	.059	17.050
	Accuracy	.073	13.736
	Format	.054	18.569
	Easy of use	.064	15.690
	Timeliness	.073	13.725
	system quality	.059	17.050
	Information quality	.073	13.736
	Service quality	.054	18.569
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Berdasarkan tabel 5.13 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.

5.2.4 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 akurat yang yang dapat dilihat pada tabel 5.6.



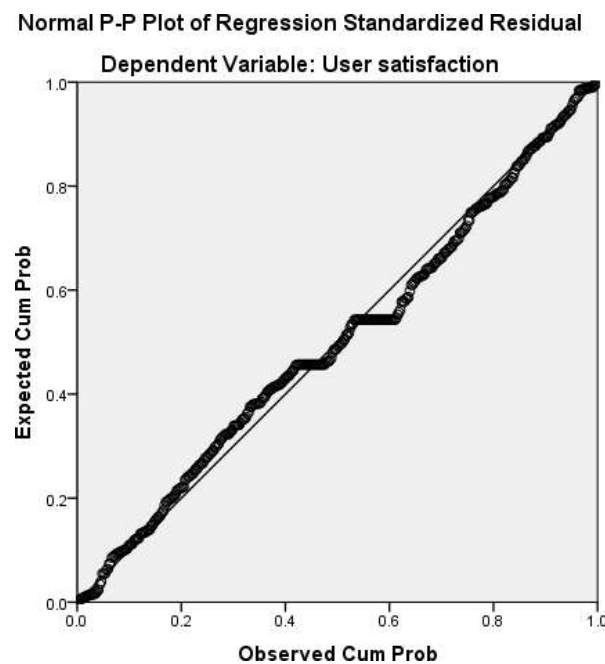
Gambar 5.6 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 5.6, 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.

5.2.5 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 5.7.



Gambar 5.7 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 5.7, *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*.

5.2.6 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

$T_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$

$= t(0,05/2 ; 384-5-1)$

$= 0,025 ; 378$

$= 1,996$

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara satu per satu atau secara parsial dapat dilihat pada tabel 5.14.

Tabel 5.14 Hasil SPSS Uji-t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1			
	Content	2.802	.005
	Accuracy	2.173	.030
	Format	2.957	.003
	Easy of use	5.027	.000
	Timeliness	4.063	.000
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Berdasarkan Tabel 5.17 maka diperoleh kesimpulan hasil uji parsial (*uji-t*) yang telah dilakukan menggunakan SPSS, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,996 pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar 375. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*, memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh secara parsial dan signifikan.

5.2.7 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 $\text{sign} < 0,05$ atau nilai F hitung $> F$ 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 tabel = K ; n-k-1)

= 8 ; 384-5-1)

= 8 ; 378

= 2,24

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara bersama-sama atau secara simultan dapat dilihat pada tabel 5.15.

Tabel 5.15 Hasil SPSS Uji-f

ANOVA ^a				
Model		df	F	Sig.
1	Regression	5	869.319	.000 ^b
	Total	383		
a. Dependent Variable: User satisfaction				
b. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Easy of use, Format				

Berdasarkan tabel 4.19, Hasil uji f didapatkan yaitu nilai $f = 92.346 >$ dari f tabel 2,24 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel terhadap *User Satisfaction* (Y).

5.2.8 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 5.16.

Tabel 5.16 Hasil SPSS Uji-r

Model Summary^b		
Model	R	R Square
1	.959 ^a	.920
a. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Easy of use, Format		
b. Dependent Variable: User satisfaction		

Berdasarkan Tabel 5.16, hasil uji koefisien determinasi (*uji-r*) yang diperoleh nilai *R square* sebesar 0,920. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* mampu menjelaskan variasi pada variabel *user satisfaction* sebesar 92%, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat kemampuan penjelasan yang cukup kuat dalam menerangkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

5.3 PEMBAHASAN

5.3.1 Hasil Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi telegram, 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 5.17 berikut ini.

Tabel 5.17 Ringkasan Hipotesis

No	Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan	Keputusan
1	X1 (<i>Content</i>)	2.802> 1,996	0,005 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
2	X2 (<i>Accuracy</i>)	2.173> 1,996	0,030 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
3	X3 (<i>Format</i>)	2.957> 1,996	0,003 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
4	X4 (<i>Ease of Use</i>)	5.027> 1,996	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
5	X5 (<i>Timeliness</i>)	4.063> 1,996	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima

5.3.2 Hasil Pengujian Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)

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

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel content berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Telegram. Hal ini mengindikasikan bahwa kelengkapan, kejelasan, dan relevansi informasi yang disajikan dalam aplikasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna merasa lebih puas ketika informasi mengenai fitur, notifikasi, dan fungsi aplikasi disajikan secara jelas dan sesuai dengan kebutuhan mereka

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

Variabel accuracy juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi, keandalan sistem, serta minimnya kesalahan dalam penyampaian data menjadi faktor

penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Telegram. Semakin akurat informasi yang diterima pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

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

Berdasarkan hasil penelitian, variabel format berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Tampilan antarmuka yang rapi, konsisten, serta mudah dipahami memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses berbagai fitur Telegram. Desain visual yang baik membantu pengguna berinteraksi dengan aplikasi secara lebih efektif dan menyenangkan.

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

Variabel ease of use menunjukkan pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan bahwa kemudahan dalam menggunakan dan memahami fitur-fitur Telegram sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah dipelajari, tidak rumit, serta memiliki navigasi yang intuitif akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

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

Hasil pengujian menunjukkan bahwa timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kecepatan pengiriman pesan, respons sistem yang cepat, serta ketepatan waktu dalam penyampaian notifikasi menjadi faktor penting yang dirasakan langsung oleh pengguna Telegram. Aplikasi yang mampu memberikan layanan secara real-time akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

f. Pengaruh Simultan terhadap Y (Uji F)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji-F), seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Telegram. Hal ini membuktikan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi pesan instan, khususnya Telegram.

g. Koefisien Determinasi (R)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel EUCS. Hal ini menandakan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Telegram, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5.4 REKOMENDASI

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

a. Content.

Pengelola aplikasi Telegram disarankan untuk terus meningkatkan kualitas konten informasi dengan memastikan bahwa seluruh informasi yang disajikan bersifat lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Informasi mengenai fitur aplikasi, keamanan akun, serta panduan penggunaan perlu diperbarui secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. **Accuracy**

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Telegram perlu memastikan keakuratan sistem dalam menyampaikan informasi dan data. Perbaikan pada sistem autentikasi, notifikasi, serta pencegahan kesalahan teknis perlu dilakukan agar pengguna merasa aman dan percaya dalam menggunakan aplikasi.

c. **Format**

Pengembangan pada aspek format dapat dilakukan dengan menyempurnakan tampilan antarmuka agar lebih konsisten dan ramah pengguna. Penataan menu, ikon, dan desain visual yang sederhana namun informatif akan membantu pengguna dalam mengakses fitur dengan lebih mudah.

d. **Ease of Use**

Telegram disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi dengan menyederhanakan alur navigasi dan menyediakan panduan penggunaan yang lebih interaktif. Hal ini penting terutama bagi pengguna baru agar dapat menggunakan aplikasi tanpa mengalami kebingungan.

e. **Timeliness**

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Telegram perlu menjaga dan meningkatkan kecepatan sistem, khususnya dalam pengiriman pesan, pemuatan aplikasi, dan penyampaian notifikasi. Optimalisasi kinerja sistem akan membantu pengguna mendapatkan layanan yang cepat dan tepat waktu.