

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin Content Creator pengguna youtube, dapat dilihat pada table 5.1 dan Gambar 5.1 Diagram lingkaran berikut :

Table 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	59	57,8%
Perempuan	43	42,2%
Total	102	100%

Gambar 5.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin*
102 responses

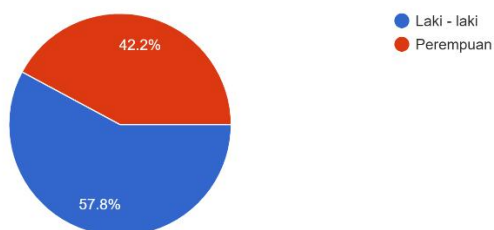


Table 5.1 dan Gambar Diagram Lingkaran menunjukkan bahwa frekuensi

terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 43 dengan presentase 42,2% sedangkan responden laki-laki sebanyak 59 dengan presentase sebanyak 57,8% .

5.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada table 5.2 berikut :

Umur	Jumlah	Presentase
17 – 20 Tahun	18	17,6%
21 – 25 Tahun	66	64,7%
26 – 30 Tahun	18	17,6%
Total	102	100%

Table 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Gambar 5.2 Diagram Lingkaran Usia Responden

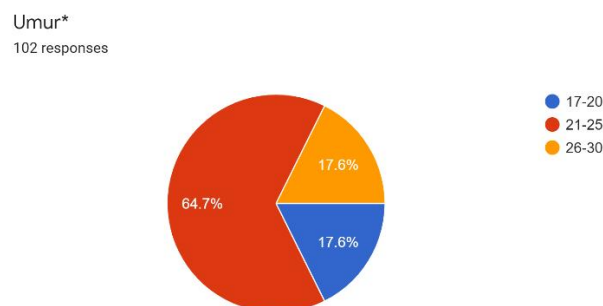


Table 5.2 dan Gambar Diagram Lingkaran menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentan umur 17 – 20 tahun dengan jumlah 18 responden dengan presentase 17,6%, pada rentan umur 21 – 25 tahun dengan jumlah 66 responden dengan presentase 64,7%, sedangkan pada

rentan umur 26 -30 tahun dengan jumlah 18 responden dan persentasenya 17,6%.

5.1.3 Responden Content Creator

Table 5.3 Content Creator

Content Creator	Jumlah	Presentase
Ya	100	97,1%
Tidak	2	2,9%

Gambar 5.3 Diagram Lingkaran Content Creator

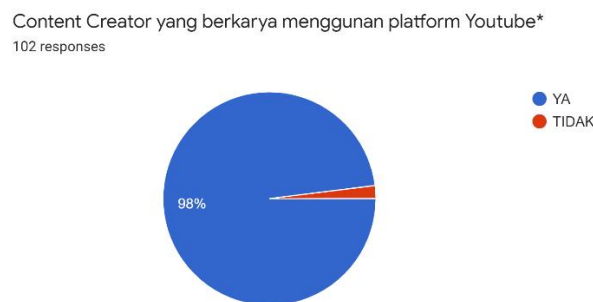


Table 5.3 dan Gambar Diagram Lingkaran 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi seorang Content Creator mencapai 100 responden sesuai dengan target yang diinginkan peneliti dengan presentase 98% dan yang bukan Content Creator sebanyak 2 responden dengan presentase 2%, sehingga data 2 orang yang menjawab bukan Content Creator tidak terpakai karena pada penelitian ini hanya data dari seorang Content Creatornya saja yang dipakai.

5.2 Uji Validitas

Quality Assurance Standards For Forensic DNA Testing Laboratories [20] menyatakan Validasi adalah proses dimana prosedur dievaluasi untuk menentukan kemandirian dan keandalan untuk analisis.

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kevalidan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diukur dengan nilai r , nilai r tabel dapat dilihat dengan jumlah responden penelitian ini adalah 100 responden dengan taraf signifikansi 1% atau 0,01. Pada nilai r tabel pada tabel r statistic didapatkan sekitar 0,2540. Nilai r didapat dari rumus $DF = 100 - 2 = 98$.

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ = butir pertanyaan valid

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = butir pertanyaan tidak valid

Peneliti melampirkan data R tabel 100 orang responden sebagai referensi untuk mengetahui nilai korelasi yang akan ditetapkan pada uji validitas yang akan diuji pada aplikasi SPSS.

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Gambar 5.4 R-tabel 1-50 responden

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Gambar 5.5 R-tabel 51-100

5.2.1 Uji Validitas Efficiency (X1)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner terhadap tampilan fisik, perlengkapan pesonel dan materi komunikasi.

Tabel 5.4 Uji Validitas Efficiency X1

		Correlations			
		x1.1	x12	x1.3	totalx1
x1.1	Pearson Correlation	1	.500**	.579**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	.500**	1	.317**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.579**	.317**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
totalx1	Pearson Correlation	.894**	.714**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output X1 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari tabler statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Efficiency (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner

tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.5 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.5 Uji Validitas Efficiency (X1) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,894	0,2540	Valid
2	0,714	0,2540	Valid
3	0,792	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,894. Lihat juga korelasi X1.2, X1.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Information Quality (X1) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Validitas Fullfilment (X2)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner terhadap kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijalankan secara akurat dan dapat diandalkan.

Tabel 5.6 Uji Validitas Reliability X2

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	totalx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.586**	.678**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

x2.2	Pearson Correlation	.586**	1	.646**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.678**	.646**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
totalx2	Pearson Correlation	.867**	.854**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output X2 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Fullfilment (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.7 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.7 Uji Validitas Fullfilment (X2) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,867	0,2540	Valid
2	0,854	0,2540	Valid
3	0,891	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X2.1 menunjukkan skor 0,867
Lihat juga kolerasi X2.2 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai
r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Security (X2)
dinyatakan valid.

5.2.3 Uji Validitas System Availability (X3)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner
terhadap daya tanggap kemauan untuk membantu pelanggan dan memmmberikan
layanan dengan segera.

Tabel 5.8 Uji Validitas System Availability (X3)

		Correlations			
		x3.1	x3.2	x3.3	totalx3
x3.1	Pearson Correlation	1	.661**	.725**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.661**	1	.591**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.725**	.591**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100

totalx3	Pearson Correlation	.906**	.851**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output X3 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel System Availability (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.9 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.9 Uji Validitas System Availability (X3) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,906	0,2540	Valid
2	0,851	0,2540	Valid
3	0,880	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X3.1 menunjukkan skor 0,906. Lihat juga korelasi X3.2, X3.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada System Availability (X3) dinyatakan valid.

5.2.4 Uji Validitas Privacy (X4)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner terhadap jaminan pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan.

Tabel 5.10 Uji Validitas Privacy X4

		Correlations			
		x4.1	x4.2	x4.3	totalx4
x4.1	Pearson Correlation	1	.566**	.730**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.2	Pearson Correlation	.566**	1	.652**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.3	Pearson Correlation	.730**	.652**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
totalx4	Pearson Correlation	.875**	.838**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output X4 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Privacy (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai

r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.11 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.11 Uji Validitas Privacy (X4) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,875	0,2540	Valid
2	0,838	0,2540	Valid
3	0,913	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X4.1 menunjukkan skor 0,875. Lihat juga korelasi X4.2, X4.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Customer Relationship (X4) dinyatakan valid.

5.2.5 Uji Validitas Responsiveness (X5)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kusioner terhadap pengungkapan perhatian dan kepedulian terhadap pengguna.

5.12 Uji Validitas Responsiveness X5

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	totalx5
x5.1	Pearson Correlation	1	.607**	.737**	.901**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.607**	1	.577**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.3	Pearson Correlation	.737**	.577**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
totalx5	Pearson Correlation	.901**	.833**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output X5 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.13 rangkuman uji validitas.

Penjelasan dari output X5 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.13

rangkuman uji validitas.

Tabel 5.13 Uji Validitas Responsiveness (X5) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,901	0,2540	Valid
2	0,833	0,2540	Valid
3	0,882	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X5.1 menunjukkan skor 0,901. Lihat juga korelasi X5.2, X5.3 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Responsiveness (X5) dinyatakan valid.

2.6.2 Uji Validitas Compensation (X6)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner terhadap suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 5.14 Uji Validitas Compensation (X6)

		Correlations		
		x6.1	x6.2	totalx6
x6.1	Pearson Correlation	1	.475**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
x6.2	Pearson Correlation	.475**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
totalx6	Pearson Correlation	.870**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Penjelasan dari output X6 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X6) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.15 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.15 Uji Validitas Compensation (X6) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,870	0,2540	Valid
2	0,847	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X6.1 menunjukkan skor 0,870. Lihat juga korelasi X6.2 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Compensation (X6) dinyatakan valid.

5.2.7 Uji Validitas Contact (X7)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner terhadap suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 5.16 Uji Validitas Contact (X7)

		Correlations		
		x7.1	x7.2	totalx7
x7.1	Pearson Correlation	1	.533**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
x7.2	Pearson Correlation	.533**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000

	N	100	100	100
totalx7	Pearson Correlation	.873**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Penjelasan dari output X7 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Contact (X7) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kusioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.16 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.16 Uji Validitas Compensation (X7) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,873	0,2540	Valid
2	0,878	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa X7.1 menunjukkan skor 0,873. Lihat juga korelasi X7.2 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Contact (X7) dinyatakan valid.

5.2.8 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y1)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner terhadap suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 5.17 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y1)

		Correlations		
		y1.1	y1.2	totaly1
y1.1	Pearson Correlation	1	.655**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	99	100
y1.2	Pearson Correlation	.655**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	99	99	99
totaly1	Pearson Correlation	.802**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	99	100

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

Penjelasan dari output Y1 menggunakan SPSS adalah Nilai r dari table r statistik didapatkan sebesar 0,2540. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r table, yang artinya semua indikator pada kuisisioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel

5.17 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.17 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y1) Rangkuman

NO	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
1	0,802	0,2540	Valid
2	0,917	0,2540	Valid

Pada output hasil dari korelasi dapat dilihat bahwa Y1.1 menunjukkan skor 0,802
 Lihat juga kolerasi Y1.2 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai
 r tabel 0,2540 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Kepuasan
 Pengguna (Y1) dinyatakan valid.

5.3 Uji Reliabilitas

Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. Reliabilitas adalah sebagai peluang suatu sistem dapat berfungsi dengan baik setelah beroperasi dalam jangka waktu dan kondisi tertentu [21], uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisisioner tersebut secara berulang. Dasar pengambilan uji reliabilitas adalah Cronbach's, nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimum adalah 0,70.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yang peneliti lakukan ini berdasarkan nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,70, jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, atau sebaliknya. Penilaiannya adalah jika nilai alpha $> 0,2540$ artinya reliabilitas mencukupi. Berikut ini hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS.

5.3.1 Uji Reliabilitas X1

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap tampilan fisik, perlengkapan personel dan materi komunikasi

Tabel 5.18 Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Alpha $0,827 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.2 Uji Reliabilitas X2

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijalankan secara akurat dan dapat

diandalkan.

Tabel 5.19 Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.853	4

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,853 > 0,2540$ maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.3 Uji Reliabilitas X3

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisiomer memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisiomer tersebut secara berulang terhadap daya tanggap kemauan untuk membantu pelanggan dan memberi layanan dengan segera.

Tabel 5.20 Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.856	4

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,856 > 0,2540$ maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.4 Uji Reliabilitas X4

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisiomer memiliki konsistensi jika

pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap jaminan pengetahuan dan kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan.

Tabel 5.21 Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.855	4

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,855 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.5 Uji Reliabilitas X5

Uji reliabelitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap pengungkapan perhatian dan kepedulian terhadap pengguna.

Tabel 5.22 Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.854	4

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,854 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.6 Uji Reliabilitas X6

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika

pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap jaminan pengetahuan dan kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan.

Tabel 5.23 Reliabilitas X6

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.871	3

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,871 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.7 Uji Reliabilitas X7

Uji reliabelitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap pengungkapan perhatian dan kepedulian terhadap pengguna.

Tabel 5.20 Reliabilitas X7

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.880	3

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,880 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

5.3.8 Uji Reliabilitas Y1

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuisioner tersebut secara berulang terhadap suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai keinginan pengguna.

Tabel 5.24 Reliabilitas Y1

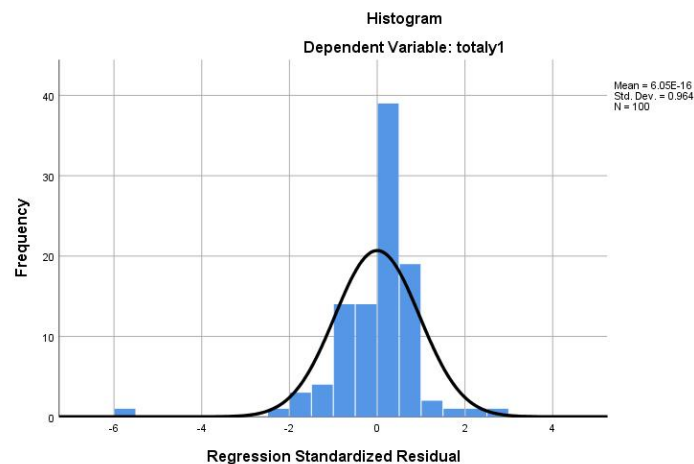
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.898	3

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai Apha $0,898 > 0,2540$, maka konstruk pertanyaan adalah reliabel.

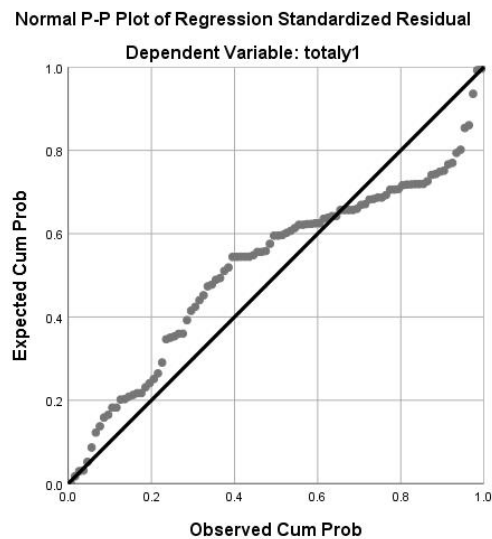
5.4 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal [22].



Gambar 5.3 Histogram

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



Gambar 5.4 Normal P-P Plot Normalitas

Pada grafik Plots, kesamaan antara nilai probabilitas harapan dan pengamatan ditunjukkan dengan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis probabilitas harapan dan pengamatan. Dari grafik terlihat bahwa nilai Plot P-P terletak di sekitar garis diagonal. Plot P-P jika kita lihat lebih jauh terlihat bahwa nilai P-P Plots tidak menyimpang jauh dari garis diagonal, sehingga bisa diartikan bahwa distribusi data adalah normal.

5.5 UJI MULTIKOLINERITAS

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna

(koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1) [23].

Tabel 5.25 Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas di dapat total x1, x2, x3, x4, x5,x6,dan x7 nilai tolerance nya lebih dari 0.1 dan nilai VIF nya kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi memenuhi kriteria tidak terdapat multikolinearitas karena nilai VIF nya kurang dari 10. Suatu variabel dikatakan terjadi multikolinearitas apabila nilai VIF nya lebih kecil dari 10

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.839	.951		2.985	.004		
	totalx1	-.078	.140	-.102	-.558	.578	.170	5.879
	totalx2	.138	.115	.200	1.200	.233	.207	4.832
	totalx3	.146	.098	.218	1.487	.140	.266	3.759
	totalx4	.102	.114	.146	.893	.374	.215	4.658
	totalx5	.216	.087	.359	2.494	.014	.276	3.617
	totalx6	.082	.132	.070	.622	.536	.454	2.200

totalx7	-.163	.151	-.147	-1.075	.285	.305	3.281
---------	-------	------	-------	--------	------	------	-------

a. Dependent Variable: totaly1

Pada uji multikolinearitas, dasar pengambilan keputusan suatu variabel independen terjadi multikolinearitas atau tidak adalah jika nilai Tolerance kurang dari atau sama dengan 0.1 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) lebih besar atau dengan 10, maka variabel independen tersebut terjadi multikolinearitas .

5.6 UJI T

Uji T atau uji persial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh persial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

1. Jika nilai sig < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabelY
2. Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y

Tabel 5.26 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.839	.951		2.985	.004
	totalx1	-.078	.140	-.102	-.558	.578
	totalx2	.138	.115	.200	1.200	.233
	totalx3	.146	.098	.218	1.487	.140

totalx4	.102	.114	.146	.893	.374
totalx5	.216	.087	.359	2.494	.014
totalx6	.082	.132	.070	.622	.536
totalx7	-.163	.151	-.147	-1.075	.285

a. Dependent Variable: totaly1

5.7 UJI F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (Bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

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

Tabel 5.27 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.815	7	7.974	11.766	.000 ^b
	Residual	62.345	92	.678		
	Total	118.160	99			

a. Dependent Variable: totaly1

b. Predictors: (Constant), totalx7, totalx6, totalx5, totalx3, totalx4, totalx2, totalx1

5.8 PENGUJIAN HIPOTESIS

Hipotesis yang dibangun adalah:

HIPOTESIS 1

Ho= *Efficiency* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Efficiency* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 2

Ho= *System Availability* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *System Availability* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 3

Ho= *Responsiviness* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Responsiviness* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 4

Ho= *Privacy* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Privacy* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 5

Ho= *Fulfillment* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Fulfillment* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 6

Ho= *Compensation* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Compensation* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 7

Ho= *Contact* secara positif tidak mempengaruhi Persepsi pengguna.

Ha= *Contact* secara positif mempengaruhi Persepsi pengguna.

HIPOTESIS 8

Ho= *Efficiency, system availability, responsiveness, privacy, fulfilment, compensation* dan *contact* secara positif tidak mempengaruhi persepsi pengguna.

Ha= *Efficiency, system availability, responsiveness, privacy, fulfilment, compensation* dan *contact* secara positif mempengaruhi persepsi pengguna.

Hasil Hipotesis Pengujian :

1. Uji Hipotesis H1

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,578 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap persepsi (Y).

2. Uji Hipotesis H2

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Fulfillment* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,233 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Fulfillment* (X1) terhadap persepsi (Y).

3. Uji Hipotesis H3

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *System Availability* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,140 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *System Availability* (X1) terhadap persepsi (Y).

4. Uji Hipotesis H4

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Privacy* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,365 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Privacy* (X1) terhadap persepsi (Y).

5. Uji Hipotesis H5

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Responsiveness* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,014 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh *Responsiveness* (X1) terhadap persepsi (Y).

6. Uji Hipotesis H6

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Compenasation* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,536 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Compenasation* (X1) terhadap persepsi (Y).

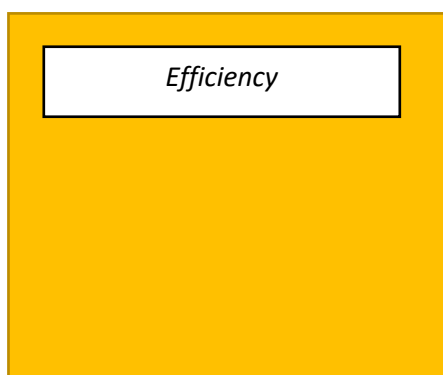
7. Uji Hipotessis H7

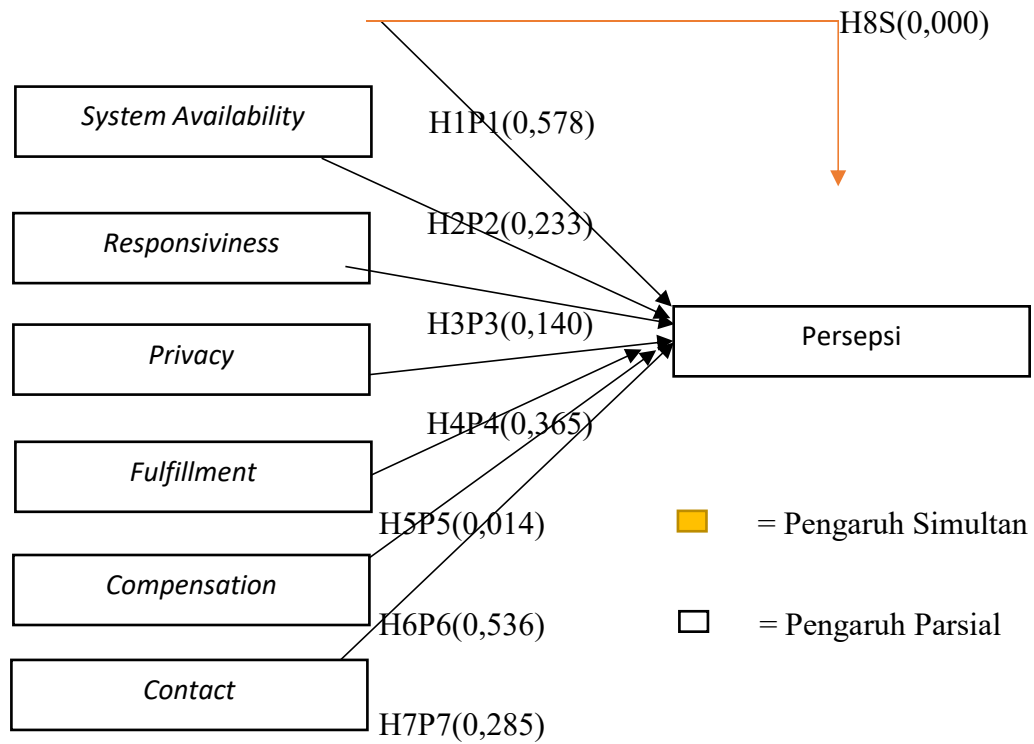
Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *contac* (X1) terhadap persepsi (Y) adalah sebesar $0,285 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *contact* (X1) terhadap persepsi (Y).

8. Uji Hipotesis H8

Pengujian H8 dilakukan dengan menggunakan nilai signifikan menggunakan nilai uji F, diketahui bahwa signifikan pada table yaitu 0,000 yang artinya memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan 0,05, Maka dapat diartikan bahwa seluruh variable independent berpengaruh terhadap dependen secara simultan. Untuk lebih detail dapat dilihat pada gambar 5.8 dibawah :

Hasil Hipotesis yang didapat pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.8 dibawah:





Gambar 5.8 Hasil Uji Hipotesis