

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada pengguna aplikasi JMO, yang meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 25.0.

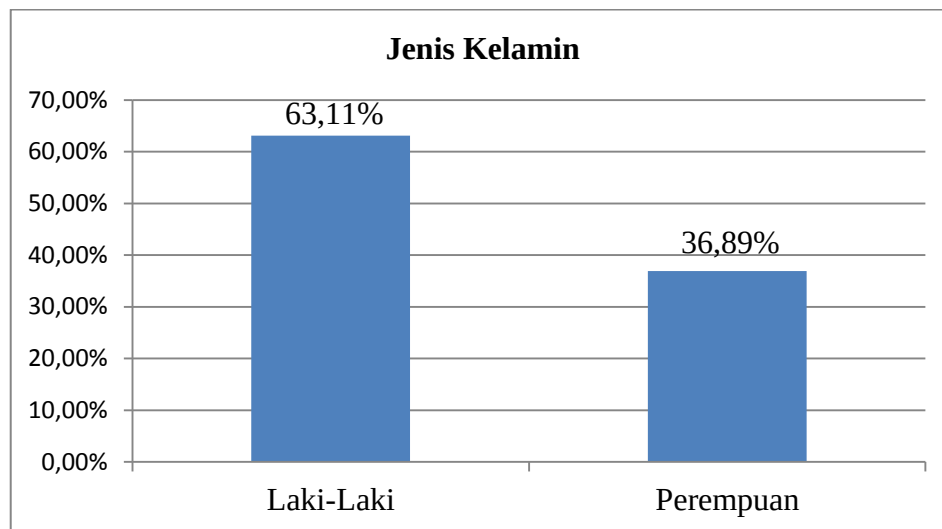
5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebarluaskan mulai dari tanggal 18 Desember 2023 sampai tanggal 19 Januari 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 25 buah pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarluaskan kepada pengguna aplikasi JMO. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

5.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	243	63,11%
2	Perempuan	142	36,89%
Total		385	100%



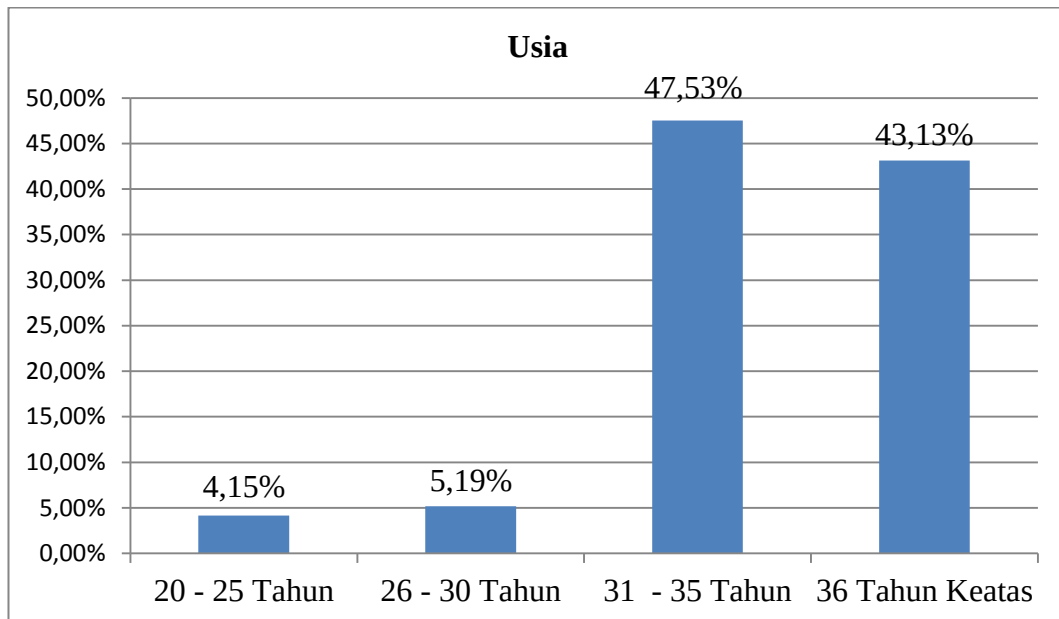
Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan pada tabel jenis kelamin, jumlah responden laki-laki 243 orang dengan 63,11% dan perempuan berjumlah 142 orang dengan 36,89%.

5.1.2 Usia

Tabel 5. 2 Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	20 - 25 Tahun	16	4,15%
2	26 - 30 Tahun	20	5,19%
3	31 – 35 Tahun	183	47,53%
4	36 Tahun Keatas	166	43,13%
Total		385	100%



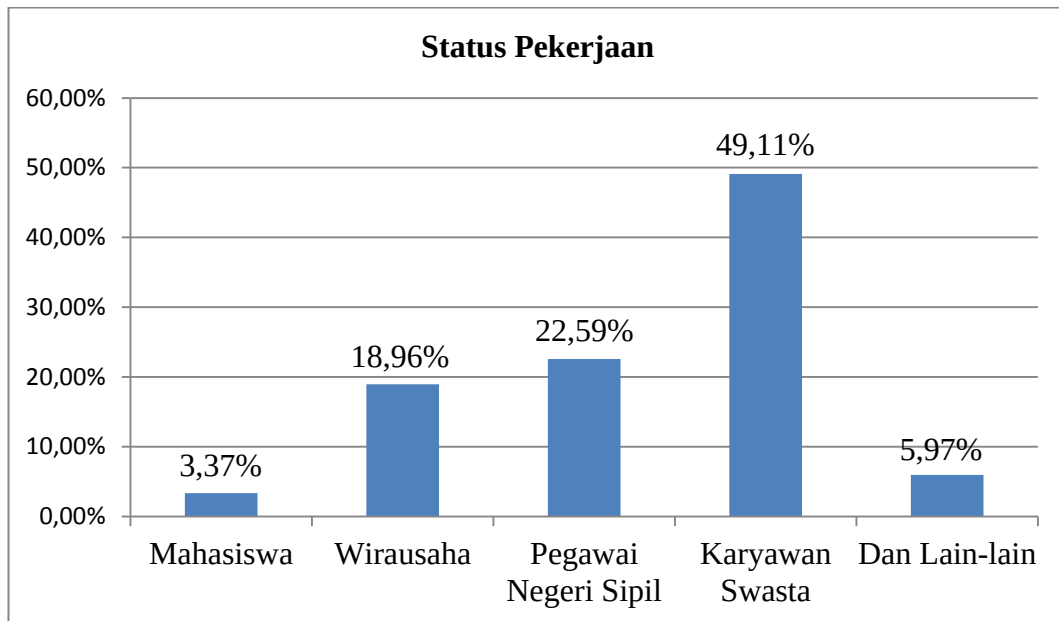
Gambar 5. 2 Usia

Berdasarkan pada tabel usia, jumlah usia pengguna yang menggunakan aplikasi JMO sebanyak 385 orang yang terdiri dari usia 20 - 25 tahun sebanyak 16 orang atau 4,15%, usia 26 - 30 tahun sebanyak 20 orang atau 5,19%, usia 31 - 35 tahun sebanyak 183 orang atau 47,53%, dan usia 36 tahun keatas sebanyak 166 orang atau 43,13%.

5.1.3 Status Pekerjaan

Tabel 5. 3 Status Pekerjaan

No.	Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa/i	13	3,37%
2	Wirausaha	73	18,96%
3	Pegawai Negeri Sipil	87	22,59%
4	Karyawan Swasta	191	49,11%
5	Dan lain-lain	23	5,97%
Total		385	100%



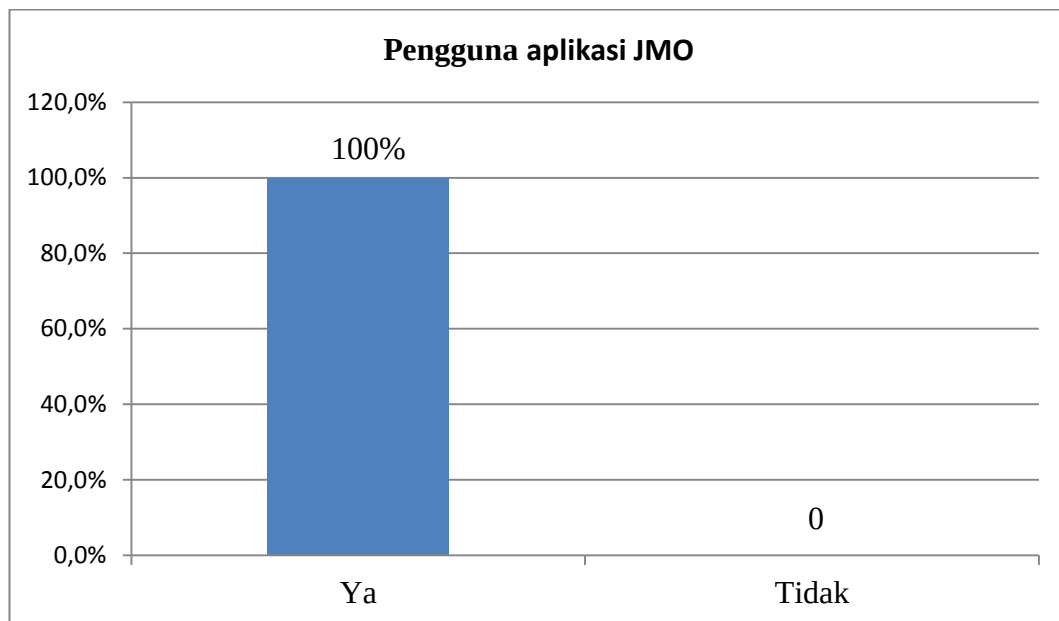
Gambar 5.3 Status Pekerjaan

Berdasarkan pada tabel diatas, jumlah status pekerjaan pengguna yang menggunakan aplikasi JMO sebanyak 385 orang yang terdiri dari mahasiwa/i sebanyak 13 orang atau 3,37%, wirausaha sebanyak 73 orang atau 18,96%, pegawai negeri sipil sebanyak 87 orang atau 22,59%, karyawan swasta sebanyak 191 orang atau 49,11% dan dan lain-lain sebanyak 23 orang atau 5,97%.

5.1.4 Pengguna aplikasi JMO

Tabel 5.4 Pengguna aplikasi JMO

No.	Pengguna aplikasi JMO	Jumlah	Persentase
1	Ya	385	100%
2	Tidak	0	
Total		385	100%



Gambar 5. 4 Pengguna aplikasi JMO

Berdasarkan pada tabel diatas, jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi JMO sebanyak 385 orang atau 100% dan jumlah pengguna yang tidak menggunakan aplikasi JMO sebanyak 0 orang tidak ada.

5.2 Uji Instrumen

5.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. r hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r . Dimana ($df = n-2$) dengan sig 5% jika r tabel $< r$ hitung maka valid. n = jumlah responden. Maka begitu ($df = 385 - 2$) menjadi ($df = 383$) [38]. menentukan r tabel dengan melihat tabel 5.5 dibawah ini :

Tabel 5. 5 Tabel r dari 364 – 405

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t						Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment					
	uji satu sisi (one tailed)						uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)						Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
364	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,103	0,122	0,134
365	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
366	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
367	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
368	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
369	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,086	0,102	0,121	0,134
370	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,121	0,133
371	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,067	0,085	0,102	0,120	0,133
372	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
373	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
374	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,133
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,120	0,132
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,085	0,101	0,119	0,132
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,132
381	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
382	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,035	0,066	0,084	0,100	0,119	0,131
383	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,119	0,131
384	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
385	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
386	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,100	0,118	0,131
387	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,084	0,099	0,118	0,130
388	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
389	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589	0,034	0,065	0,083	0,099	0,118	0,130
390	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
391	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
392	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,130
393	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,129
394	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,065	0,083	0,099	0,117	0,129
395	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,083	0,098	0,117	0,129
396	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,083	0,098	0,117	0,129
397	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,129
398	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,129
399	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
400	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
401	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
402	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
403	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,097	0,116	0,128
404	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,097	0,115	0,128
405	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,097	0,115	0,128

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *efficiency* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Efficiency*

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.912**	.903**	.899**	.899**	.959**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2	Pearson Correlation	.912**	1	.909**	.924**	.893**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3	Pearson Correlation	.903**	.909**	1	.911**	.908**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X4	Pearson Correlation	.899**	.924**	.911**	1	.918**	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X5	Pearson Correlation	.899**	.893**	.908**	.918**	1	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
Jumlah	Pearson Correlation	.959**	.963**	.963**	.966**	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *efficiency* untuk item 1 adalah sebesar 0,959, item 2 sebesar 0,963, item 3 sebesar 0,963, item 4 sebesar 0,966, item 5 sebesar 0,960,

Tabel 5. 7 Perhitungan Uji Validitas *Efficiency* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,959	0,100	Valid
2	0,963	0,100	Valid
3	0,963	0,100	Valid
4	0,966	0,100	Valid
5	0,960	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *fulfillment* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel *Fulfillment*

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.911**	.921**	.847**	.876**	.954**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2	Pearson Correlation	.911**	1	.915**	.906**	.865**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3	Pearson Correlation	.921**	.915**	1	.886**	.905**	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X4	Pearson Correlation	.847**	.906**	.886**	1	.876**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X5	Pearson Correlation	.876**	.865**	.905**	.876**	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
Jumlah	Pearson Correlation	.954**	.962**	.969**	.945**	.947**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	385	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *fulfillment* untuk item 1 adalah sebesar 0,954, item 2 sebesar 0,962, item 3 sebesar 0,969, item 4 sebesar 0,945, item 5 sebesar 0,947,

Tabel 5. 9 Perhitungan Uji Validitas *Fulfillment* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,954	0,100	Valid
2	0,962	0,100	Valid
3	0,969	0,100	Valid
4	0,945	0,100	Valid
5	0,947	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *system availability* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas Variabel *System Availability*

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.924**	.899**	.875**	.896**	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2	Pearson Correlation	.924**	1	.918**	.930**	.886**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3	Pearson Correlation	.899**	.918**	1	.916**	.895**	.963**
	Sig. (2-tailed)						
	N	385	385	385	385	385	385

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X4	Pearson Correlation	.875**	.930**	.916**	1	.912**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X5	Pearson Correlation	.896**	.886**	.895**	.912**	1	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
Jumlah	Pearson Correlation	.957**	.968**	.963**	.963**	.956**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *system availability* untuk item 1 adalah sebesar 0,957, item 2 sebesar 0,968, item 3 sebesar 0,963, item 4 sebesar 0,963, item 5 sebesar 0,956,

Tabel 5. 11 Perhitungan Uji Validitas *System Availability*
(r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,957	0,100	Valid
2	0,968	0,100	Valid
3	0,963	0,100	Valid
4	0,943	0,100	Valid
5	0,946	0,100	Valid

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *Privacy* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, hasil perhitungan *SPSS* bisa dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5. 12 Hasil Uji Validitas Variabel *Privacy*

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.905**	.891**	.859**	.905**	.951**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2	Pearson Correlation	.905**	1	.926**	.925**	.880**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3	Pearson Correlation	.891**	.926**	1	.919**	.910**	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X4	Pearson Correlation	.859**	.925**	.919**	1	.906**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X5	Pearson Correlation	.905**	.880**	.910**	.906**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
Jumlah	Pearson Correlation	.951**	.965**	.967**	.959**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *Privacy* untuk item 1 adalah sebesar 0,951, item 2 sebesar 0,965, item 3 sebesar 0,967, item 4 sebesar 0,959, item 5 sebesar 0,959,

Tabel 5. 13 Perhitungan Uji Validitas *Privacy* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,951	0,100	Valid
2	0,965	0,100	Valid
3	0,967	0,100	Valid
4	0,959	0,100	Valid

5	0,959	0,100	Valid
---	-------	-------	-------

Bisa dilihat dari tabel 5.5 (df = 383) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel yaitu 0,100. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,100, maka r hitung hasil uji validitas variabel *e-satisfaction* sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS bisa dilihat pada tabel 5.14.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Validitas Variabel E-Satisfaction

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	.931**	.868**	.855**	.860**	.944**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X2	Pearson Correlation	.931**	1	.920**	.921**	.876**	.970**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X3	Pearson Correlation	.868**	.920**	1	.924**	.887**	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X4	Pearson Correlation	.855**	.921**	.924**	1	.925**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385	385	385
X5	Pearson Correlation	.860**	.876**	.887**	.925**	1	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385	385	385
Jumlah	Pearson Correlation	.944**	.970**	.960**	.965**	.950**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385	385	385

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

Berdasarkan output diatas dapat diketahui angka r hitung hasil uji validitas *e-satisfaction* untuk item 1 adalah sebesar 0,944, item 2 sebesar 0,970, item 3 sebesar 0,960, item 4 sebesar 0,965, item 5 sebesar 0,950,

Tabel 5. 15 Perhitungan Uji Validitas *E-Satisfaction* (r hitung dan r tabel)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,944	0,100	Valid
2	0,970	0,100	Valid
3	0,960	0,100	Valid
4	0,959	0,100	Valid
5	0,950	0,100	Valid

5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat di andalkan atau bersifat tangguh.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten [37].

Tabel 5. 16 Nilai Crombach Alpha

Besar Nilai R	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah

0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,60 – 0,80	Cukup
0,80 - 1,00	Tinggi

Pada tabel 5.16 diatas terdapat besar nilai r berdasarkan rentang nilai dari 0,00 hingga 1,00 yang interpretasinya dari sangat rendah hingga tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap item kuesionernya apakah *reliable* atau tidak.

Tabel 5. 17 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	385	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (n) yang di analisis dalam aplikasi *SPSS* yakni n sebanyak 385 orang responden. Karena tidak ada data yang kosong atau semua jawaban responden terisi semua, maka jumlah valid yaitu 100%.

Tabel 5. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Efficiency*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.980	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,980. Karena nilai

cronbach's alpha 0,980, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,980 > 0,60$.

Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Fulfillment*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,976. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,976, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,976 > 0,60$.

Tabel 5. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *System Availability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.979	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,979. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,979, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,979 > 0,60$.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Privacy*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.979	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,979. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,979, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,979 > 0,60$.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *E-Satisfaction*

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.977	5

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 buah item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,977. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,977, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah tinggi reliabel karena $0,977 > 0,60$.

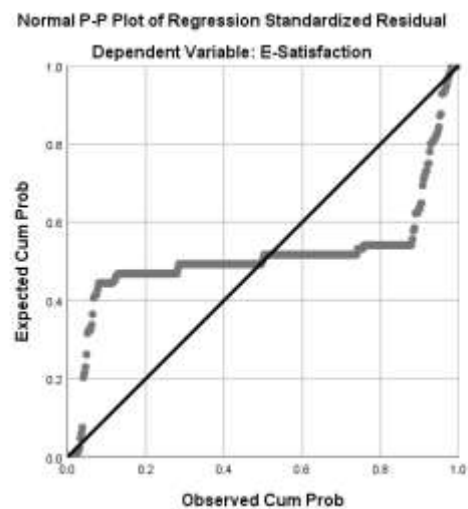
5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Pada uji asumsi klasik ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer *SPSS* versi 25. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk

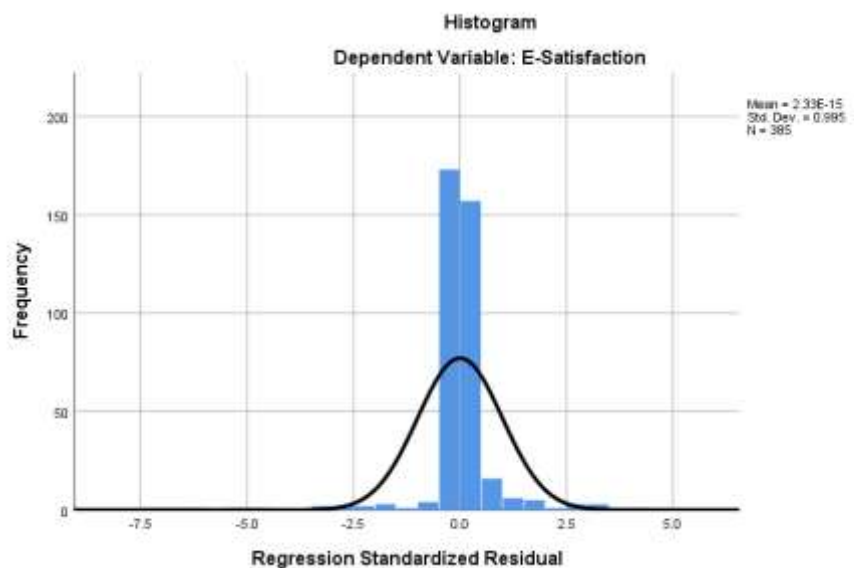
uji asumsi klasik yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

5.3.1 Hasil Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik dan histogram, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *P – P plot of regression standarized residual*. Output dari uji normalitas untuk kepuasan pengguna dapat dilihat pada gambar 5.13.



Gambar 5. 5 Normalitas grafik Normal P – P plot Kepuasan Pengguna



Gambar 5. 6 Normalitas Histogram Kepuasan Pengguna

5.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.243	.213		1.139
	Efficiency	.356	.055	.358	6.427
	Fulfillment	.140	.047	.140	2.988
	System Availability	.206	.056	.207	3.709
					Sig.

Privacy	.283	.056	.282	5.026	.000
---------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

Berdasarkan output diatas dapat diketahui hasil uji heteroskedastisitas untuk item *efficiency* adalah sebesar 0,000, item *fulfillment* sebesar 0,003, item *system availability* sebesar 0,000, item *privacy* sebesar 0,000.

Tabel 5. 24 Perhitungan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	$0,000 < 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Fulfillment</i> (X2)	$0,003 < 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>System Availability</i> (X3)	$0,000 < 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Privacy</i> (X4)	$0,000 < 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Dari hasil tabel perhitungan uji heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing–masing variabel lebih dari 0.05. Nilai signifikan variabel *efficiency* $0,000 < 0,05$, nilai signifikan variabel *fulfillment* $0,003 < 0,05$, nilai signifikan variabel *system availability* $0,000 < 0,05$, nilai signifikan variabel *privacy* $0,000 < 0,05$.

5.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala

multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) adalah sebagai berikut:

- Melihat nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.
- Melihat nilai *VIF* : Jika nilai *VIF* $> 10,00$ maka artinya tidak ada terjadi Multikolinearitas [38].

Tabel 5. 25 Hasil Uji Multikoliniearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	.243	.213		1.139	.255		
Efficiency	.356	.055	.358	6.427	.000	.042	23.894
Fulfillment	.140	.047	.140	2.988	.003	.059	16.997
System Availability	.206	.056	.207	3.709	.000	.042	24.061
Privacy	.283	.056	.282	5.026	.000	.041	24.327

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari *Tolerance* dan *VIF* memenuhi syarat yaitu:

Tabel 5. 26 Hasil Uji Multikoliniearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i> (<i>Variant Inflation Factor</i>)	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	$0,042 < 0,10$	$23,984 > 10,00$	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Fulfillment</i> (X2)	$0,059 < 0,10$	$16,997 > 10,00$	Tidak terjadi Multikolinearitas

<i>System Availability</i> (X3)	0,042 < 0,10	24,061 > 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Privacy</i> (X4)	0,041 < 0,10	24,327 > 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*efficiency, fulfillment, system availability, privacy*) terhadap satu variabel dependen (*e-satisfaction*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.27.

Tabel 5. 27 Hasil Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	.243	.213		1.139	.255	
	Efficiency	.356	.055	.358	6.427	.000	.042 23.894
	Fulfillment	.140	.047	.140	2.988	.003	.059 16.997
	System Availability	.206	.056	.207	3.709	.000	.042 24.061
	Privacy	.283	.056	.282	5.026	.000	.041 24.327

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

Pada tabel 5.27 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots\dots\dots(5.1)$$

$$Y = 0,243 + 0,356 X1 + 0,140 X2 + 0,206 X3 + 0,283 X4$$

dengan pengertian sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) = 0,243, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap *e-satisfaction*.
2. Nilai koefisien beta (β_1) pada variabel *efficiency* sebesar 0,356 yang berarti jika *efficiency* mengalami kenaikan, maka *e-satisfaction* akan meningkat sebesar 0,356 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta (β_2) pada variabel *fulfillment* sebesar 0,140 yang berarti jika *fulfillment* mengalami kenaikan, maka *e-satisfaction* akan meningkat sebesar 0,140 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta (β_3) pada variabel *system availability* sebesar 0,206 yang berarti jika *system availability* mengalami kenaikan, maka *e-satisfaction* akan meningkat sebesar 0,206 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta (β_4) pada variabel *privacy* sebesar 0,283 yang berarti jika *privacy* mengalami penurunan, maka *e-satisfaction* akan menurun sebesar 0,283 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4 (*efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*) terhadap variabel dependen Y (*e-satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji T untuk menguji masing-masing variabel independen

terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis diterima, jika $T \text{ signifikan} > 0,05$.
2. Hipotesis ditolak jika $t \text{ signifikan} < 0,05$.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada gambar 5.18 berikut ini:

Tabel 5. 28 Hasil Uji T

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.243	.213		1.139
	Efficiency	.356	.055	.358	6.427
	Fulfillment	.140	.047	.140	2.988
	System Availability	.206	.056	.207	3.709
	Privacy	.283	.056	.282	5.026

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

Dilihat dari hasil uji T pada tabel 5.28 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

1. *Efficiency* (X1)

Berdasarkan tabel 5.28 diketahui bahwa nilai variabel *efficiency* sebesar $0,000 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* (Y).

2. *Fulfillment* (X2)

Berdasarkan tabel 5.28 diketahui bahwa nilai variabel *fulfillment* sebesar $0,003 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* (Y).

3. *System Availability* (X3)

Berdasarkan tabel 5.28 diketahui bahwa nilai variabel *system availability* sebesar $0,000 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* (Y).

2. *Privacy* (X4)

Berdasarkan tabel 5.28 diketahui bahwa nilai variabel *privacy* sebesar $0,000 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* (Y).

5.4.2 Hasil Uji F

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen *e-satisfaction* (Y). Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji F yang dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut ini :

Tabel 5. 29 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10509.359	4	2627.340	1831.718	.000 ^b
	Residual	545.056	380	1.434		
	Total	11054.416	384			

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, System Availability

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikasi (Sig.) yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3) dan *privacy* (X4) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *e-satisfaction* (Y) yang berarti H5 diterima dan H0 ditolak.

5.4.3 Koefisien Determinan (R²)

Uji determinan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R²).

Berikut hasil dari koefisien determinan (R²) yang dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut ini:

Tabel 5. 30 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.975 ^a	.951	.950	1.198

a. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, System Availability

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.30 dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,950 atau 95,0% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 95,0% dan sisanya sebesar 5,0% di pengaruhi variabel lain.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas, tidak terjadi autokorelasi, dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3) dan *privacy* (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *e-satisfaction* (Y). Sedangkan dalam pengujian T terdapat empat variabel yang berpengaruh *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3) dan *privacy* (X4) yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat *user satisfaction* (Y). Secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi JMO cukup baik artinya tingkat kualitas layanan aplikasi JMO bisa terbilang sedang. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Untuk itu pihak aplikasi JMO harus lebih

meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna agar kualitas layanan dapat meningkat. Karna jika kualitas layanan pengguna tidak terpenuhi secara baik, maka pihak layanan aplikasi JMO dapat mengalami dan merasakan kerugian.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan terhadap variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* dapat memastikan bahwasanya informasi dan kualitas layanan yang ada pada aplikasi harus tetap diperhatikan. seperti kualitas layanan pada aplikasi yang kurang *up to date* dibandingkan aplikasi yang lain serta ada beberapa fitur yang tidak dapat diakses sehingga pengguna tidak mendapatkan informasi yang ada pada fitur tersebut. Maka dari itu diharapkan kepada pihak aplikasi JMO untuk memperbaiki aplikasi ketenagakerjaan sebagai wadah informasi masyarakat kota jambi yang ingin melakukan layanan Klaim kecelakaan kerja, Informasi Saldo JHT, Kartu Kepesertaan Digital.

