

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 180 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	136	75,6%
Perempuan	44	24,4%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 136 orang (75,6%) dan responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 44 orang (24,4%).

5.1.2 Usia

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
21 – 30 Tahun	15	8,3%
31 – 40 Tahun	97	53,9%
> 40 Tahun	68	37,8 %
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 21 – 30 tahun sebanyak 15 orang (8,3%), usia 31 – 40 tahun 97 orang (53,9%), > 40 tahun 68 orang (37,8 %).

5.1.3 Pendidikan Terakhir

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTA/Sederajat	109	60,6%
SLTP/Sederajat	1	0,6%
D3	12	6,7%
S1	58	32,2%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini menurut pendidikan terakhir yaitu

SLTA/Sederajat sebanyak 109 orang (60,6%), SLTP/Sederajat sebanyak 1 orang (0,6%), D3 sebanyak 12 orang (6,7%), S1 sebanyak 58 orang (32,2%).

5.1.4 Status Pegawai

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan status pegawai dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Status Pegawai

Status	Frekuensi	Persentase
Pegawai Kontrak	1	0,6%
Pegawai Tetap	179	99,4%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa jumlah responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini menurut status pegawai yaitu Pegawai Tetap sebanyak 179 orang (99,4%), Pegawai Kontrak sebanyak 1 orang (0,6%).

5.1.5 Lama Menggunakan Aplikasi Sisensi

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan sudah berapa lama responden menggunakan aplikasi sisensi dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Penggunaan Aplikasi Sisensi

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1 – 2 Tahun	178	98,9%
< 1 Tahun	1	0,6%
> 2 Tahun	1	0,6%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.5 diketahui bahwa jumlah responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini menurut sudah berapa lama menggunakan aplikasi sisensi yaitu 1 – 2 Tahun sebanyak 178 orang (98,9%), < 1 Tahun sebanyak 1 orang (0,6%), > 2 Tahun sebanyak 1 orang (0,6%).

5.1.6 Penggunaan Aplikasi Sisensi

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi sisensi responden dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Penggunaan Aplikasi Sisensi

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	180	100%
Tidak	0	0%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 5.6 diketahui bahwa seluruh responden dalam penelitian ini pernah menggunakan aplikasi sisensi.

5.2 TAHAPAN ANALISIS

Pada tahapan analisis wajib dilakukan pengolahan dan analisis supaya bisa dibuat asas mengambil keputusan. Tujuan dari tahapan analisis yaitu untuk melafalkan dan mengambil manfaat dari data yang sudah ada. Tahapan analisis pada penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas memakai SPSS.

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilaksanakan untuk mendapatkan kesanggupan dan kebenaran alat ukur. Instrumen valid jika alat ukur untuk mendapatkan data valid [46]. Uji Validitas di penelitian ini untuk uji tiap variabel yaitu yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* sebagai variabel (X) dan Kepuasan Pengguna

sebagai variabel (Y) dengan memakai SPSS. Uji validitas dinyatakan nilai signifikansi jika nilai signifikansi > 0.05 maka instrumen valid. Kemudian uji validitas bisa memakai *Person Correlation*. Apabila nilai koefisien korelasi $> r$ tabel maka item valid. Jika r hitung $< r$ tabel maka tidak valid dan jika r hitung $> r$ tabel maka valid. Langkah r tabel adalah $df = N-2$ dan N = jumlah sampel. Berikut penjelasan untuk memperoleh nilai r tabel :

Tabel 5. 7Nilai Koefisien Korelasi (r) (Junaidi) [47]

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
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419

Sampel yang dipakai di penelitian ini adalah 180 sampel, maka $df = 180 - 2 = 178$. Nilai r tabel dari $df = 178$ adalah 0.1463.

1. Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Berikut Uji Validitas *Efficiency* (X1) dengan SPSS :

Tabel 5. 8 Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.174*	-.167*	.488**
	Sig. (2-tailed)		.020	.025	.000
	N	180	180	180	180
X1.2	Pearson Correlation	.174*	1	-.301**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.020		.000	.000
	N	180	180	180	180
X1.3	Pearson Correlation	-.167*	-.301**	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000		.000
	N	180	180	180	180
Total_X 1	Pearson Correlation	.488**	.545**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Pada uji validitas variabel *Efficiency* (X1) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 9 Rangkuman Uji Validitas *Efficiency* (X1)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.488	0.146	Valid
X1.2	0.545	0.146	Valid
X1.3	0.486	0.146	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator *Efficiency* (X1) pada kuesioner valid.

2. Uji Validitas *Fullfillment* (X2)

Berikut Uji Validitas *Fullfillment* (X2) dengan SPSS :

Tabel 5. 10 Uji Validitas *Fullfillment* (X2)

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	.239**	-.147*	.679**
	Sig. (2-tailed)		.001	.049	.000
	N	180	180	180	180
X2.2	Pearson Correlation	.239**	1	-.049	.656**
	Sig. (2-tailed)	.001		.511	.000
	N	180	180	180	180
X2.3	Pearson Correlation	-.147*	-.049	1	.417**
	Sig. (2-tailed)	.049	.511		.000
	N	180	180	180	180
Total_X 2	Pearson Correlation	.679**	.656**	.417**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada uji validitas variabel *Fullfillment* (X2) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung > r tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas *Fullfillment* (X2)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0.679	0.146	Valid
X2.2	0.656	0.146	Valid
X2.3	0.417	0.146	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator *Fullfillment* (X2) pada kuesioner valid.

3. Uji Validitas *System Availability* (X3)

Berikut Uji Validitas *System Availability* (X3) dengan SPSS :

Tabel 5. 12 Uji Validitas *System Availability* (X3)

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X 3
X3.1	Pearson Correlation	1	.105	-.060	.627**
	Sig. (2-tailed)		.160	.423	.000
	N	180	180	180	180
X3.2	Pearson Correlation	.105	1	-.006	.580**
	Sig. (2-tailed)	.160		.932	.000
	N	180	180	180	180
X3.3	Pearson Correlation	-.060	-.006	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	.423	.932		.000
	N	180	180	180	180

Total_X 3	Pearson Correlation	.627**	.580**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Pada uji validitas variabel *System Availability* (X3) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung > r tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 13 Rangkuman Uji Validitas *System Availability* (X3)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0.627	0.146	Valid
X3.2	0.580	0.146	Valid
X3.3	0.544	0.146	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator *System Availability* (X3) pada kuesioner valid.

4. Uji Validitas *Privacy* (X4)

Berikut Uji Validitas *Privacy* (X4) dengan SPSS :

Tabel 5. 14 Uji Validitas *Privacy* (X4)

Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X 4
X4.1	Pearson Correlation	1	.107	-.094	.540**
	Sig. (2-tailed)		.153	.208	.000
	N	180	180	180	180
X4.2	Pearson Correlation	.107	1	.102	.660**
	Sig. (2-tailed)	.153		.174	.000
	N	180	180	180	180
X4.3	Pearson Correlation	-.094	.102	1	.595**
	Sig. (2-tailed)	.208	.174		.000

	N	180	180	180	180
Total_X 4	Pearson Correlation	.540**	.660**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Pada uji validitas variabel *Privacy* (X4) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung > r tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 15 Rangkuman Uji Validitas *Privacy* (X4)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0.540	0.416	Valid
X4.2	0.660	0.416	Valid
X4.3	0.595	0.416	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator *Privacy* (X4) pada kuesioner valid.

5. Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Berikut Uji Validitas *Responsiveness* (X5) dengan SPSS :

Tabel 5. 16 Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Correlations			
		X5.1	Total_X 5
X5.1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	180	180
Total_X 5	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	180	180

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

Pada uji validitas variabel *Responsiveness* (X5) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 17 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (X5)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	1.000	0.416	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator *Responsiveness* (X5) pada kuesioner valid.

6. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Berikut Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y) dengan SPSS :

Tabel 5. 18 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Total_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.027	.682**
	Sig. (2-tailed)		.720	.000
	N	180	180	180
Y1.2	Pearson Correlation	.027	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.720		.000
	N	180	180	180
Total_Y	Pearson Correlation	.682**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	180	180	180
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Pada uji validitas variabel Kepuasan Pengguna (Y) bisa diamati pada kolom kolerasi, didapatkan nilai r hitung $> r$ tabel di semua indikator valid.

Tabel 5. 19 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1.1	0.682	0.416	Valid
Y1.2	0.749	0.416	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi bisa diamati maka disimpulkan semua indikator Kepuasan Pengguna (Y) pada kuesioner valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Kuesioner dinyatakan *reliable* jika jawaban pada pernyataan tetap. Uji reliabilitas bisa dilaksanakan secara bersama pada semua item pernyataan kuesioner. Teknik yang dipakai untuk melakukan uji reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha*. Pengukuran reliabilitas hanya dilakukan jika semua item *valid*.” Asas mengambil ketentuan, *Cronbach's Alpha* > 0.60 *reliable* dan *Cronbach's Alpha* < 0.60 tidak *reliable* [48].

Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas dengan SPSS yang menghasilkan nilai sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1)

Tabel 5. 20 Output Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1) (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 21 Output Uji Reliabilitas *Efficiency* (X1) (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.613	4

Berikut penjelasan *Output Uji Reliabilitas Efficiency* (X1) :

Pada tabel *Summary*, data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0.613 dimana nilai $>$ dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 4, maka instrumen *Efficiency* (X1) tidak *reliable*.

2. Uji Reliabilitas *Fullfillment* (X2)

Tabel 5. 22 Output Uji Reliabilitas *Fullfillment* (X2) (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 23 Output Uji Reliabilitas *Fullfillment* (X2) (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

Berikut penjelasan *Output Uji Reliabilitas Fullfillment* (X2) :

Pada tabel *Summary*, jumlah data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0.678 dimana nilai > dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 4, maka instrumen *Fullfillment* (X2) *reliable*.

3. Uji Reliabilitas *System Availability* (X3)

Tabel 5. 24 Output Uji Reliabilitas *System Availability* (X3) (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 25 Output Uji Reliabilitas *System Availability* (X3) (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	4

Berikut penjelasan *Output Uji Reliabilitas System Availability* (X3):

Pada tabel *Summary*. jumlah data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0.673 dimana nilai > dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 4, maka instrumen *System Availability* (X3) *reliable*.

4. Uji Reliabilitas *Privacy* (X4)

Tabel 5. 26 Output Uji Reliabilitas *Privacy* (X4) (Summary)

Case Processing Summary	
-------------------------	--

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 27 Output Uji Reliabilitas Privacy (X4) (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

Berikut penjelasan *Output Uji Reliabilitas Privacy (X4)* :

Pada tabel *Summary*, jumlah data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0.689 dimana nilai > dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 4, maka instrumen *Privacy (X4)* *reliable*.

5. Uji Reliabilitas *Responsiveness (X5)*

Tabel 5. 28 Output Uji Reliabilitas Responsiveness (X5) (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 29 Output Uji Reliabilitas Responsiveness (X5) (Statistic)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

Berikut penjelasan *Output* Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X5) :

Pada tabel *Summary*, jumlah data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 1.000 dimana nilai > dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 2, maka instrumen *Responsiveness* (X5) *reliable*.

7. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 5. 30 *Output* Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y) (*Summary*)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 31 *Output* Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y) (*Statistic*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

Berikut penjelasan *Output* Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y):

Pada tabel *Summary*, jumlah data valid ada 180 dan tabel reliabilitas *statistic* adalah hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0.760 dimana nilai $>$ dari ketentuan reliabilitas yaitu > 0.60 dengan jumlah item 3, maka instrumen Kepuasan Pengguna (Y) *reliable*.

Tabel 5. 32 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Efficiency</i> (X1)	0,613 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>
2	<i>Fullfillment</i> (X2)	0,678 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>
3	<i>System Availability</i> (X3)	0,673 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>
4	<i>Privacy</i> (X4)	0,689 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>
5	<i>Responsiveness</i> (X5)	1.000 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,760 $>$ 0,60	<i>Reliable</i>

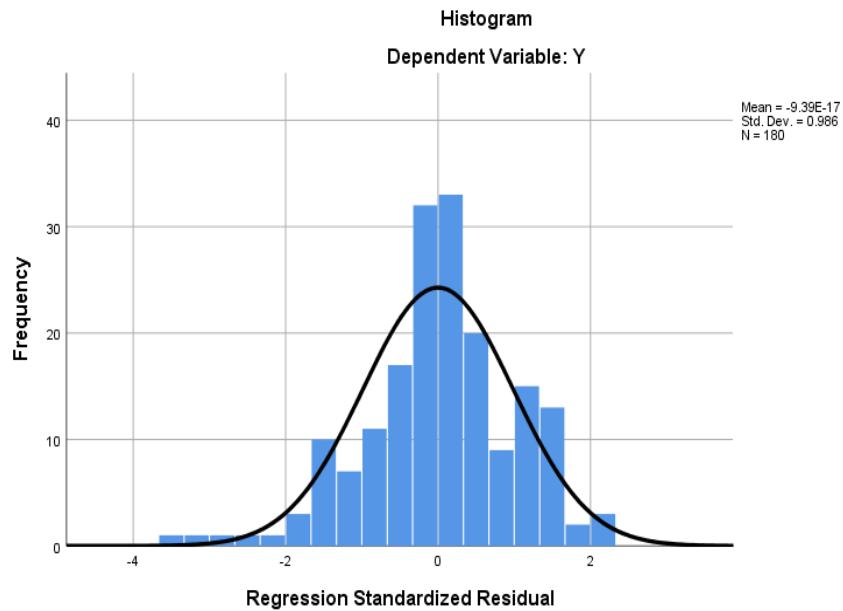
5.3 Uji Asumsi Klasik

Setelah data diuji, maka data akan dilangsungkan pada beberapa uji yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas. Setiap uji memiliki arah masing-masing tetapi pada intinya uji asumsi klasik ditunjukkan untuk menentukan data tersebut memenuhi syarat untuk diuji kuantitatif menggunakan regresi linier berganda.

5.3.1 Uji Normalitas

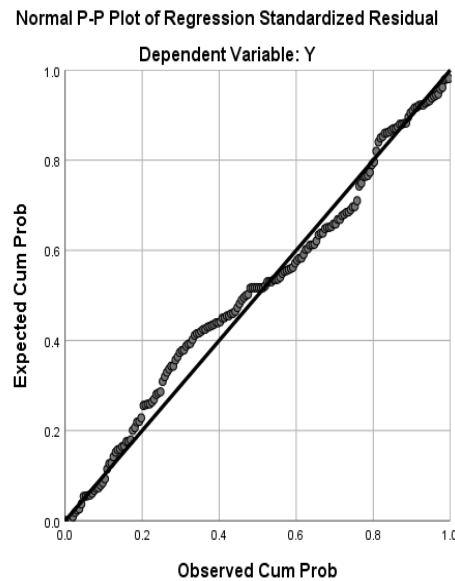
Uji Normalitas digunakan menguji sebuah nilai residual dari regresi dengan normal atau tidak. Pada penelitian, uji normalitas dilaksanakan dengan grafik dimana bisa diamati suatu sebaran data di diagonal grafik *P-P Plot of regression standardized residual* [49].

1. Grafik



Gambar 5. 1 Grafik Normalitas

Pada gambar 5.1 terlihat ada beberapa data yang memiliki jarak dengan kurva sehingga kurva sedikit ke arah kanan, oleh karena itu dilakukan pencarian outlier atau nilai ekstrim yang berada lebih kecil atau besar dari nilai rata-rata data kuesioner lainnya,



Gambar 5. 2 Normal Probability Plot

Untuk melihat data normal atau tidak bisa dilaksanakan memakai *normal probability plot*. Sebuah model regresi mempunyai data normal jika penyebaran data ditemukan didaerah garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Gambar *plot* terlihat mengikuti garis diagonal walaupun masih sedikit keluar jalur.

2. Kolmogorov-Smirnov Test

Untuk mengetahui model regresi normal memakai uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan data berdistribusi normal apabila $\text{sig} > 0.05$.

Tabel 5. 33 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28973179
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.056
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Data dinyatakan normal jika $\text{asyp.sig} > 0.05$. Berdasarkan tabel bisa diamati asyp.sig punya nilai $0.011 > 0.05$. Maka bisa dinyatakan model regresi memiliki distribusi normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian syarat selanjutnya untuk melanjutkan regresi linear berganda adalah uji Multikolinearitas. Uji Multikolinearitas hanya digunakan apabila variabel bebas (*independent*) lebih dari satu dikarenakan bertujuan untuk membuktikan tidak ada gejala multikolinearitas atau hubungan antar variabel bebas (*independent*).” Pengujian dianggap berharap apabila *variance inflation factor* (VIF) yang dihasilkan setiap variabel bebas (*independent*) < 10 dan *tolerance* setiap variabel > 0.1 . Uji multikolinear pada SPSS memakai menu *analyze-regression-linier* dengan *statistic* yang diubah ke pilihan *colinnearity diagnostic* [49].

Tabel 5. 34 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.089	.981		3.149	.002		
	X1	.071	.072	.073	.989	.324	.880	1.137
	X2	.022	.052	.033	.432	.666	.849	1.178
	X3	.105	.049	.158	2.163	.032	.906	1.104
	X4	.204	.051	.302	4.016	.000	.849	1.178
	X5	.007	.084	.006	.083	.934	.955	1.047

a. Dependent Variable: Y

Dapat diamati pada tabel adalah pada bagian *Tolerance* dan *VIF* yang akan dibandingkan dengan standar nilai masing-masing. Keseluruhan nilai terlihat sesuai dengan standarnya.

Tabel 5. 35 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	$0.880 > 0.10$	$1.137 < 10.00$	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Fullfillment</i> (X2)	$0.849 > 0.10$	$1.178 < 10.00$	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>System Availability</i> (X3)	$0.906 > 0.10$	$1.104 < 10.00$	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Privacy</i> (X4)	$0.849 > 0.10$	$1.178 < 10.00$	Tidak terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X5)	$0.955 > 0.10$	$1.047 < 10.00$	Tidak terjadi Multikolinearitas

5.3.3 Uji Linearitas

Uji Linearitas dipakai untuk menguji model yang dirancang memiliki ikatan linear atau tidak. Hubungan yang diuji adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) [50].”

1. Probabilitas > 0.05 , maka variabel bebas dan variabel terikat linear.

2. Probabilitas < 0.05 , maka variabel bebas dan variabel terikat tidak linear.

Berikut tabel *Output Uji Linearitas* :

1. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Terhadap *Efficiency* (X1)

Tabel 5. 36 Uji Linearitas Y * X1

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	44.447	8	5.556	3.054	.003
		Linearity	13.860	1	13.860	7.619	.006
		Deviation from Linearity	30.587	7	4.370	2.402	.023
	Within Groups		311.081	171	1.819		
	Total		355.528	179			

Pada tabel dinyatakan signifikansi *linearity* 0.023 Dikarenakan signifikansi < 0.05 maka hubungan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan *Efficiency* (X1) tidak linear.

2. Variabel Kepuasan Pengguna Terhadap *Fullfillment* (X2)

Tabel 5. 37 Uji Linearitas Y * X2

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	21.351	9	2.372	1.207	.294
		Linearity	9.564	1	9.564	4.866	.029
		Deviation from Linearity	11.786	8	1.473	.749	.648

	Within Groups	334.177	170	1.966		
	Total	355.528	179			

Pada tabel dinyatakan signifikansi *linearity* 0.648. Dikarenakan signifikansi > 0.05 maka hubungan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan *Fullfillment* (X2) linear.

3. Variabel Kepuasan Pengguna Terhadap *System Availability* (X3)

Tabel 5. 38 Uji Linearitas Y * X3

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combine d)	55.464	10	5.546	3.124	.001
		Linearity	18.029	1	18.029	10.154	.002
		Deviation from Linearity	37.435	9	4.159	2.343	.016
	Within Groups		300.064	169	1.776		
	Total		355.528	179			

Pada tabel dinyatakan signifikansi *linearity* 0.016 Dikarenakan signifikansi < 0.05 maka hubungan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan *System Availability* (X3) tidak linear.

4. Variabel Kepuasan Pengguna Terhadap *Privacy* (X4)

Tabel 5. 39 Uji Linearitas Y * X4

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Betwee n	(Combine d)	71.823	11	6.529	3.866	.000

	Groups	Linearity	44.564	1	44.564	26.389	.000
		Deviation from Linearity	27.258	10	2.726	1.614	.106
	Within Groups		283.705	168	1.689		
	Total		355.528	179			

Pada tabel dinyatakan signifikansi *linearity* 0.106. Dikarenakan signifikansi > 0.05 maka hubungan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan *Privacy* (X4) linear.

5. Variabel Kepuasan Pengguna Terhadap *Responsiveness* (X5)

Tabel 5. 40 Uji Linearitas Y * X5

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X5	Between Groups	(Combine d)	15.374	4	3.843	1.977	.100
		Linearity	.346	1	.346	.178	.674
		Deviation from Linearity	15.028	3	5.009	2.577	.055
	Within Groups		340.154	175	1.944		
	Total		355.528	179			

Pada tabel dinyatakan signifikansi *linearity* 0.055. Dikarenakan signifikansi > 0.05 maka hubungan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan *Responsiveness* (X5) linear.

Berikut tabel rangkuman hasil Uji Linearitas dari semua Uji X dan Uji Y :

Tabel 5. 41 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Hubungan	Nilai Sig	Keterangan
Y * X1	$0.023 < 0.05$	Tidak Linear Secara Signifikan
Y * X2	$0.648 > 0.05$	Linear Secara Signifikan
Y * X3	$0.016 < 0.05$	Tidak Linear Secara Signifikan

Y * X4	0.106 > 0.05	Linear Secara Signifikan
Y * X5	0.055 > 0.05	Linear Secara Signifikan

5.4 TAHAPAN REGRESI LINIER BERGANDA

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis mengenai ikatan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) [51].

Langkah menghitung regresi linear berganda memakai *software* SPSS. Berikut ini perhitungan dari *output* Analisis Regresi.

Tabel 5. 42 Output Regressi on Variables Entered Variables Entered/Removed^a

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness (X5), Efficiency (X1), Fullfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4) ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)			
b. All requested variables entered.			

Output pada tabel mengenai variabel yang menjadi *input* dan *output* model. Pada hal ini semua metode dimasukkan.

Tabel 5. 43 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	3.089	.981		3.149	.002
	Efficiency (X1)	.071	.072	.073	.989	.324
	Fullfillment (X2)	.022	.052	.033	.432	.666
	System Availability (X3)	.105	.049	.158	2.163	.032
	Privacy (X4)	.204	.051	.302	4.016	.000
	Responsiveness (X5)	.007	.084	.006	.083	.934
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)						

Output tabel mengenai Uji T secara parsial sedangkan signifikansi memperkirakan tingkat signifikansi Uji T, apabila signifikansi < 0.05 maka ada pengaruh parsial variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Tabel 5. 44 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikansi
(Constant)	3.089	3.149	0.002
Efficiency (X1)	0.071	0.989	0.324
Fullfillment (X2)	0.022	0.432	0.666
System Availability (X3)	0.105	2.163	0.032
Privacy (X4)	0.204	4.016	0.000
Responsiveness (X5)	0.007	0.083	0.934

Rangkuman Koefisien Regresi, t Hitung, Nilai Signifikansi, f hitung dan (R^2) memiliki fungsi dilakukan Uji F secara simultan dan Uji T secara parsial dalam *performance*. Berdasarkan bagian *performance*, diketahui nilai *Constanta* (a) adalah 3.089 nilai (b1) pada *Efficiency* (X1) 0.071, nilai (b2) pada *Fullfillment* (X2) 0.022, nilai (b3) pada *System Availability* (X3) 0.105, nilai (b4) pada *Privacy* (X4) 0.204, nilai (b5) pada *Responsiveness* (X5) 0.007.

Maka dapat digambarkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots\dots\dots(5.1)$$

$$Y = 3.089 + 0.071X_1 + 0.022X_2 + 0.105X_3 + 0.204X_4 + 0.007X_5.$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta adalah 3.089 yang mempunyai arti bahwa apabila nilai X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , $X_5 = 0$, maka nilai $Y = 3.089$.
2. Nilai variabel X_1 bernilai positif yaitu 0.071 yang berarti apabila X_2 dan $X_3 = 0$, maka pembaruan X_1 sebesar 1 satuan bisa mengakibatkan pembaruan Y sebesar 0.071 kali menjadi 3.089.
3. Nilai variabel X_2 bernilai positif yaitu 0.022 yang berarti apabila X_1 dan $X_3 = 0$, maka pembaruan X_2 sebesar 1 satuan bisa mengakibatkan pembaruan Y sebesar 0.022 kali menjadi 3.089.
4. Nilai variabel X_3 bernilai positif yaitu 0.105 yang berarti apabila X_1 dan $X_2 = 0$, maka pembaruan X_3 sebesar 1 satuan bisa mengakibatkan pembaruan Y sebesar 0.105 kali menjadi 3.089.
5. Nilai variabel X_4 bernilai positif yaitu 0.204 yang berarti apabila X_3 dan $X_5 = 0$, maka pembaruan X_4 sebesar 1 satuan bisa mengakibatkan pembaruan Y sebesar 0.204 kali menjadi 3.089.
6. Nilai variabel X_5 bernilai positif yaitu 0.007 yang berarti apabila X_4 dan $X_3 = 0$, maka pembaruan X_5 sebesar 1 satuan bisa mengakibatkan pembaruan Y sebesar 0.007 kali menjadi 3.089.

5.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk pengukuran suatu keahlian model saat menjelaskan tipe variabel bebas (*independent*). Nilai koefisien determinasi yaitu antara 1-0. Nilai (R^2) yang lebih kecil artinya keahlian variabel bebas

(*independent*) saat melakukan penjelasan variabel terikat (*dependent*) dibatasi. Nilai menuju 1 berarti variabel bebas (*independent*) membagikan yang diperlukan untuk mengetahui variabel terikat (*dependent*) [51].”

Tabel 5. 45 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 ^a	.163	.138	1.30813
a. Predictors: (Constant), Responsiveness (X5), Efficiency (X1), Fullfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)				

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.45 adalah sebagai berikut :

1. Nilai R menyatakan nilai korelasi atau ikatan erat variabel terikat dan variabel bebas yaitu sebesar 0.403 disebut sebagai hasil koefisien jika nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi pada tabel tersebut nilai yang diperoleh 0.163 dan merupakan pengkuadratan nilai R.
3. Nilai *adjusted R Square* (R^2) pada tabel tersebut nilai yang didapatkan 0.138.

5.4.2 Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingakatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai

signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya [52].

Tabel 5. 46 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.778	5	11.556	6.753	.000 ^b
	Residual	297.750	174	1.711		
	Total	355.528	179			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)						
b. Predictors: (Constant), Responsiveness (X5), Efficiency (X1), Fullfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4)						

Berdasarkan tabel 5.46 yang ditandai merupakan nilai signifikan dari Uji F menghasilkan nilai 0.000 dan apabila dibandingkan dengan syarat sebelumnya $0.000 < 0.05$. Maka pernyataan tersebut dinyatakan benar dan variabel bebas (*independent*) punya pengaruh simultan terhadap variabel terikat (*dependent*).

5.4.3 Uji T

Uji T dipakai uji pengaruh tiap variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) diperlihatkan pada hasil uji t hitung $> t$ tabel yang dihitung sebelumnya 1.654 ataupun nilai signifikan tiap variabel $< 5\%$ (0.05). Jika lebih kecil maka variabel tersebut berpengaruh apabila nilai lebih besar maka variabel tidak berpengaruh. Nilai signifikan yang dipakai pada Uji T adalah nilai signifikan < 0.05 [53].

Tabel 5. 47 Uji T

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.089	.981		3.149	.002
	Efficiency (X1)	.071	.072	.073	.989	.324
	Fullfillment (X2)	.022	.052	.033	.432	.666
	System Availability (X3)	.105	.049	.158	2.163	.032
	Privacy (X4)	.204	.051	.302	4.016	.000
	Responsiveness (X5)	.007	.084	.006	.083	.934
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)						

Tabel 5. 48 Rangkuman Uji T

Variabel	Nilai SIG	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)	$0.324 < 0.05$	<i>Efficiency</i> tidak berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
<i>Fullfillment</i> (X2)	$0.666 > 0.05$	<i>Fullfillment</i> tidak berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
<i>System Availability</i> (X3)	$0.032 < 0.05$	<i>System Availability</i> berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
<i>Privacy</i> (X4)	$0.000 < 0.05$	<i>Privacy</i> berpengaruh pada Kepuasan Pengguna
<i>Responsiveness</i> (X5)	$0.934 > 0.05$	<i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh pada Kepuasan Pengguna

5.5 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji T dengan *software* SPSS, dari 5 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan 2 hipotesis diterima dan 3 ditolak, berikut hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.49.

Tabel 5. 49 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	T-Statistic	Nilai Signifikan	Hasil
H1	X1 -> Y	0.989	0.324	Ditolak
H2	X2 -> Y	0.432	0.666	Ditolak
H3	X3 -> Y	2.163	0.0032	Diterima

H4	X4 -> Y	4.016	0.000	Diterima
H5	X5 -> Y	0.083	0.934	Ditolak

Berdasarkan tabel sebelumnya didapatkan hasil uji hipotesis :

1. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel *Efficiency* (X1) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H1 dinyatakan terbukti benar dengan uji T sebelumnya. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai *T-Statistic* > 1.654 dan nilai signifikan < 0.005. Pada Variabel *Efficiency* (X1) memiliki hasil *T-Statistic* 0.989 > 1.654 dan signifikan 0.324 > 0.005 maka dikatakan berpengaruh positif dan H1 pada penelitian ini **Ditolak**. Hal ini terjadi dikarenakan *Efficiency* (X1) dengan indikator *Efficiency* yang disajikan pada aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi belum akurat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Hipotesis kedua (H2) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel *Fullfillment* (X2) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H2 dinyatakan terbukti benar dengan uji T sebelumnya. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai *T-Statistic* > 1.654 dan nilai signifikan < 0.005. Pada Variabel *Fullfillment* (X2) memiliki hasil *T-Statistic* 0.432 < 1.654 dan signifikan 0.66 > 0.005 maka dikatakan berpengaruh negatif dan H2 pada penelitian ini **Ditolak**. Hal ini terjadi dikarenakan *Fullfillment* dengan indikator *Fullfillment* yang disajikan pada

aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi belum akurat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel *System Availability* (X3) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H3 terbukti dinyatakan terbukti benar dengan uji T sebelumnya. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai *T-Statistic* > 1.654 dan nilai signifikan < 0.005 . Pada Variabel *System Availability* (X3) memiliki hasil *T-Statistic* $2.163 > 1.654$ dan signifikan $0.0032 < 0.005$ maka dikatakan berpengaruh positif dan H3 pada penelitian ini **Diterima**. Hal ini terjadi dikarenakan variabel *System Availability* (X3) dengan indikator *System Availability* yang disajikan pada aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi sudah akurat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Hipotesis keempat (H4) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel *Privacy* (X4) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H0 benar. H3 terbukti dinyatakan terbukti benar dengan uji T sebelumnya. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai *T-Statistic* > 1.654 dan nilai signifikan < 0.005 . Pada Variabel *Privacy* (X4) memiliki hasil *T-Statistic* $4.016 > 1.654$ dan signifikan $0.000 < 0.005$ maka dikatakan berpengaruh positif dan H4 pada penelitian ini **Diterima**. Hal ini terjadi dikarenakan variabel *Privacy* (X4) dengan indikator *Privacy* yang disajikan

pada aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi sudah akurat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

5. Hipotesis kelima (H5) menunjukkan hasil olah data yang dinyatakan Variabel *Responsiveness* (X5) ada pengaruh dan memiliki hubungan positif dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) apabila terbukti tidak berpengaruh maka H_0 benar. H_3 terbukti dinyatakan terbukti benar dengan uji T sebelumnya. Pada penelitian ini uji T dinyatakan berpengaruh apabila nilai $T\text{-Statistic} > 1.654$ dan nilai signifikan < 0.005 . Pada Variabel *Responsiveness* (X5) memiliki hasil $T\text{-Statistic } 0.083 < 1.654$ dan signifikan $0.934 > 0.005$ maka dikatakan berpengaruh positif tetapi H_3 pada penelitian ini **Ditolak**. Hal ini terjadi dikarenakan variabel *Responsiveness* (X5) dengan indikator *Responsiveness* yang disajikan pada aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Kota Jambi belum akurat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).