BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI RESPONDEN

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki oleh responden itu sendiri. Karakteristik digunakan untuk melihat *background* dari responden, adapun dalam penelitian ini, *background* responden difokuskan pada jenis kelamin dan usia. Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

5.1.1 Karakteristik Jenis kelamin

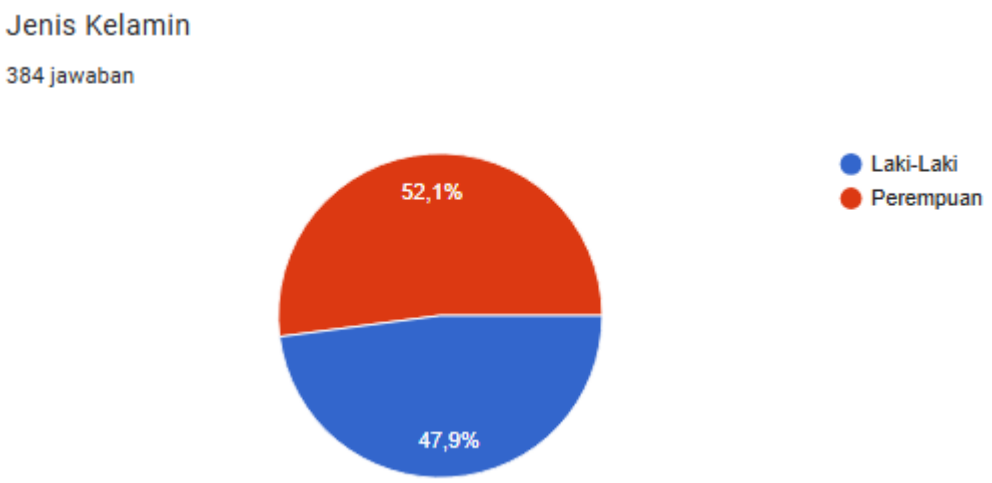
Responden berdasarkan jenis kelamin menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	184	47,9%
2	Perempuan	200	52,1%
Total	—	**384**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan Tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 200 orang atau 52,1%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 184 orang atau 47,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Bank 9 Mobile Jambi dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan. Grafik distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Grafik Berdasarkan Jenis kelamin

5.1.2 Karakteristik Usia

Responden berdasarkan usia menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan usia <20 tahun sampai dengan >30 Tahun yang dapat dilihat pada tabel 5.1.

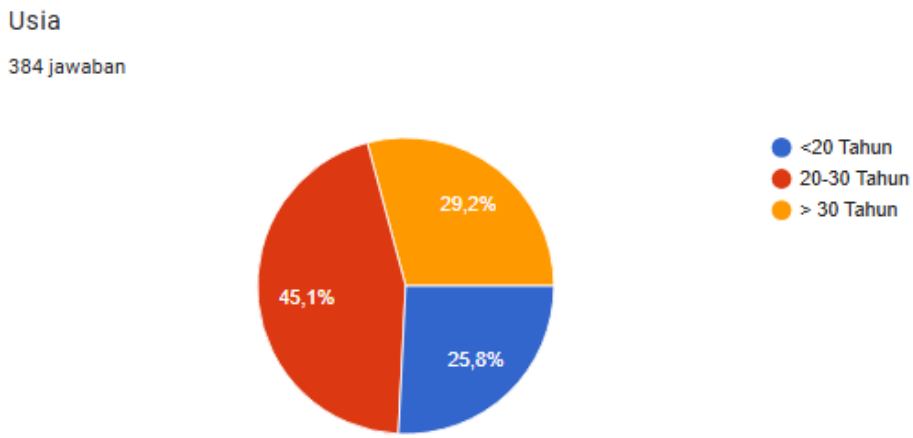
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	99	25,8%
2	20–30 Tahun	173	45,1%
3	> 30 Tahun	112	29,2%
Total	—	**384**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 173 orang atau 45,1%. Selanjutnya, responden dengan usia lebih dari 30 tahun berjumlah 112 orang atau 29,2%, sedangkan responden dengan usia kurang dari 20 tahun adalah sebanyak

99 orang atau 25,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Bank 9 Mobile Jambi dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 20–30 tahun. Grafik distribusi usia responden dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Grafik Berdasarkan Usia

5.1.3 Karakteristik Pendidikan

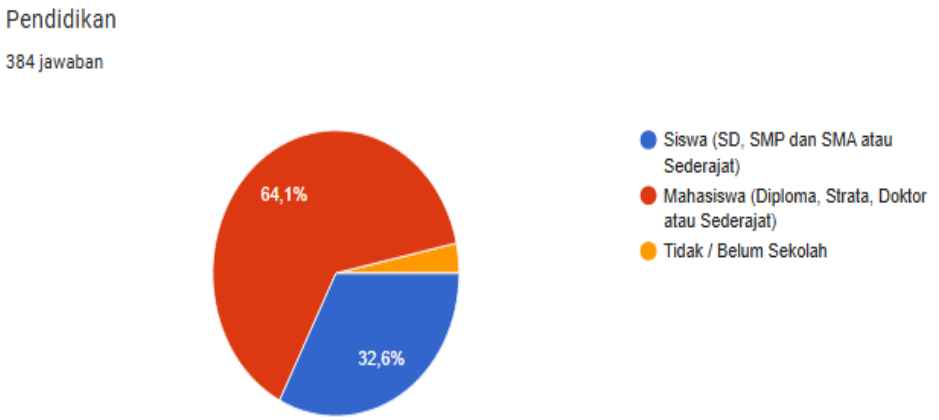
Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang sedang atau telah ditempuh. Kategori pendidikan digunakan untuk menggambarkan latar belakang akademik responden sehingga dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna aplikasi Bank 9 Mobile Jambi berdasarkan tingkat pendidikannya. Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar responden merupakan mahasiswa pada jenjang Diploma, Strata, maupun Pascasarjana, siswa (SD, SMP, SMA atau sederajat) serta tidak atau belum menempuh pendidikan formal yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Siswa (SD, SMP, SMA atau Sederajat)	125	32,6%
2	Mahasiswa (Diploma, Strata, Doktor atau Sederajat)	246	64,1%
3	Tidak / Belum Sekolah	13	3,3%
Total	—	**384**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 246 orang atau 64,1%. Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai siswa (SD, SMP, SMA atau sederajat) berjumlah 125 orang atau 32,6%, sedangkan responden yang tidak atau belum sekolah hanya berjumlah 13 orang atau 3,3%. Grafik distribusi pendidikan responden dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 5.3 Grafik Berdasarkan Pendidikan

5.1.4 Karakteristik Pekerjaan

Responden berdasarkan Status menjadi subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah mewakili berdasarkan

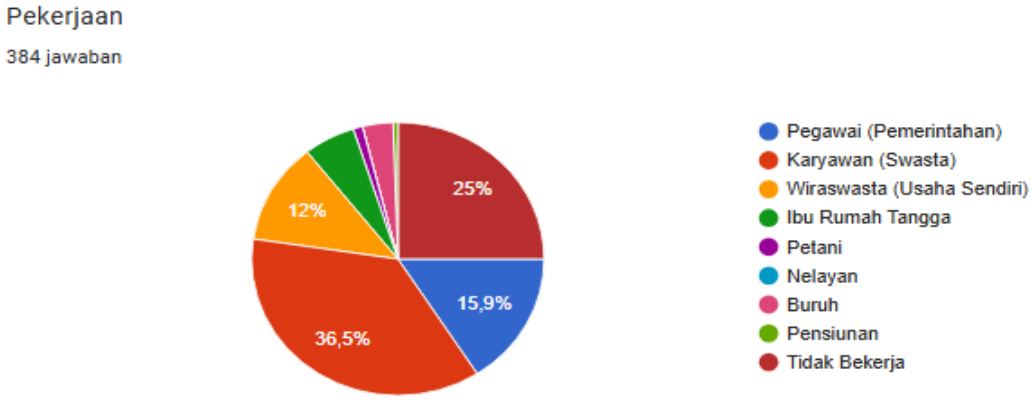
Status yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Status

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai (Pemerintahan)	61	15,9%
2	Karyawan (Swasta)	140	36,5%
3	Wiraswasta (Usaha Sendiri)	96	25,0%
4	Ibu Rumah Tangga	46	12,0%
5	Petani	6	1,6%
6	Nelayan	3	0,8%
7	Buruh	8	2,1%
8	Pensiunan	9	2,3%
9	Tidak Bekerja	15	3,8%
Total	**-**	**384**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

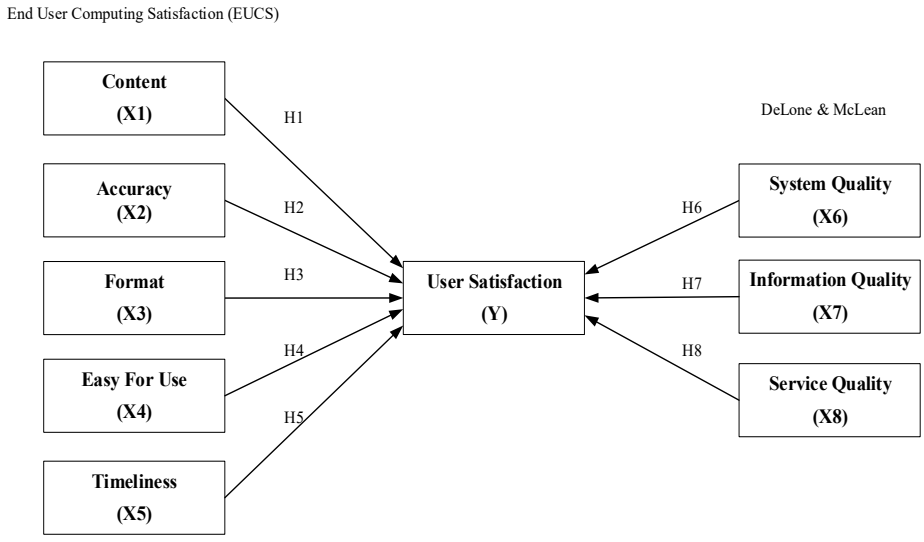
Berdasarkan Tabel 4.4, mayoritas responden berasal dari kalangan karyawan swasta sebanyak 36,5% (140 orang), diikuti oleh wiraswasta (usaha sendiri) sebanyak 25,0% (96 orang), dan pegawai pemerintahan sebesar 15,9% (61 orang). Sementara itu, kelompok dengan jumlah responden paling sedikit adalah nelayan sebesar 0,8% (3 orang). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Bank 9 Mobile Jambi digunakan oleh berbagai kalangan pekerjaan, terutama oleh mereka yang aktif secara profesional di sektor swasta maupun wiraswasta. Grafik distribusi berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.4



Gambar 5.4 Grafik Berdasarkan Pekerjaan

5.2 PENGUJIAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN MODEL DELONE & MCLEAN

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bank 9 Mobile Jambi dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan model DeLone & McLean. Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan dari sudut pandang pengguna akhir berdasarkan lima dimensi *utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Sementara itu, model DeLone & McLean digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor keberhasilan sistem informasi yang terdiri dari *Accuracy* quality, *system quality, service quality, use, user satisfaction*, dan *net benefits*. Pengujian dilakukan melalui analisis statistik terhadap data yang diperoleh dari 384 responden, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh masing-masing variabel terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berikut gambar metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *model DeLone & McLean* yang dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 5.5 Grafik Berdasarkan Domisili

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, perlu dijelaskan terlebih dahulu spesifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang diukur terdiri dari delapan variabel independen (X1 sampai X8) dan satu variabel dependen (Y), yang seluruhnya disusun berdasarkan model EUCS dan DeLone & McLean. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun dalam kuesioner penelitian. Penjelasan mengenai masing-masing variabel dan indikator dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 5.5 Spesifikasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Penjelasan Singkat
1	*Content*	X1.1 – X1.4	Isi informasi dalam aplikasi relevan dan sesuai kebutuhan
2	*Accuracy*	X2.1 – X2.3	Ketepatan dan kebenaran informasi yang ditampilkan
3	*Format*	X3.1 – X3.5	Tampilan dan tata letak informasi mudah dipahami
4	*Ease of Use*	X4.1 – X4.3	Kemudahan penggunaan dan interaksi dengan aplikasi
5	*Timeliness*	X5.1 – X5.3	Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi
6	*System Quality*	X6.1 – X6.3	Kinerja sistem secara teknis seperti kecepatan dan stabilitas
7	*Accuracy Quality*	X7.1 – X7.3	Kualitas isi informasi dari segi kelengkapan dan kegunaan
8	*Service Quality*	X8.1 – X8.3	Kualitas layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi
9	*User Satisfaction*	Y.1 – Y.3	Tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi

Sebagai langkah awal dalam pengujian instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna mengetahui keakuratan dan konsistensi setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian awal ini melibatkan 384 responden yang merupakan pengunjung aplikasi, jumlah yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dengan *margin of error* 5%. Dengan jumlah sampel tersebut, distribusi data diharapkan mendekati kurva normal sehingga hasil

uji menjadi lebih representatif. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam variabel-variabel webqual benar-benar mengukur aspek yang dimaksud, sementara uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten. Seluruh data hasil pengisian kuesioner dianalisis menggunakan software SPSS versi 22.

5.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada Penelitian ini diolah menggunakan SPSS *Statistics Version* 22. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5%. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, df (derajat kebebasan = n-2 = 384 – 2 = 382. Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel penelitian [87] yaitu 0,100.

4. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Content* (X1)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan yang dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X1

No	Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	X1.1	0,834	0,100	Valid
2	X1.2	0,835	0,100	Valid
3	X1.3	0,826	0,100	Valid
4	X1.4	0,857	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.6, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X1) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

5. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Accuracy* (X2)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X2

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,869	0,100	Valid
2	X2.2	0,880	0,100	Valid
3	X2.3	0,854	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.7, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X2) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

6. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Format* (X3)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas X3

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X3.1	0,838	0,100	Valid
2	X3.2	0,803	0,100	Valid
3	X3.3	0,826	0,100	Valid
4	X3.4	0,826	0,100	Valid
5	X3.5	0,845	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.8, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X3) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

7. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Easy of use* (X4)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X4

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X4.1	0,877	0,100	Valid
2	X4.2	0,851	0,100	Valid
3	X4.3	0,840	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.9, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X4) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

8. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Timeliness* (X5)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas X5

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X5.1	0,858	0,100	Valid
2	X5.2	0,874	0,100	Valid
3	X5.3	0,853	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.10, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X5) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

9. Uji Validitas Pernyataan Variabel *System Quality* (X6)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas X6

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X6.1	0,878	0,100	Valid
2	X6.2	0,885	0,100	Valid
3	X6.3	0,884	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.11, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X6) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

10. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Accuracy Quality* (X7)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas X7

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X7.1	0,854	0,100	Valid
2	X7.2	0,854	0,100	Valid
3	X7.3	0,854	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.12, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X7) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

11. Uji Validitas Pernyataan Variabel *Service Quality* (X8)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas X8

No	Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	X8.1	0,860	0,100	Valid
2	X8.2	0,856	0,100	Valid
3	X8.3	0,859	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.13, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X8) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

12. Uji Validitas Pernyataan Variabel *User satisfaction* (Y)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel yang dapat dilihat pada tabel 5.14.

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas USS

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y.1	0,948	0,100	Valid
2	Y.2	0,940	0,100	Valid
3	Y.3	0,944	0,100	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.14, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas di nyatakan valid.

5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS *Statistics Version* 22 dengan menggunakan uji statistik *alpha cronbach.* Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yangdidapat dalam proses pengujiannya dengan uji statistik *alpha Cronbach* > 0,60 dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika *alphaCronbach* < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel. Yang yang dapat dilihat pada tabel 5.15

Tabel 5.15 Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	*Cronbach Alpha*	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,85	0,60	Reliabel
X2	0,83	0,60	Reliabel
X3	0,88	0,60	Reliabel
X4	0,81	0,60	Reliabel
X5	0,82	0,60	Reliabel
X6	0,85	0,60	Reliabel
X7	0,81	0,60	Reliabel
X8	0,82	0,60	Reliabel
Y	0,93	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.15, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X hingga Y memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya, karena nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan menunjukkan tingkat konsistensi internal instrumen yang baik.

5.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik yaitu

tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Hasil uji multikolinearitas Yang yang dapat dilihat pada tabel 5.16.

Tabel 5.16 Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]			
Model		**Collinearity Statistics**	
		Tolerance	**VIF**
1	Content	.966	1.035
	Accuracy	.970	1.031
	Format	.979	1.022
	Easy of use	.975	1.026
	Timeliness	.977	1.024
	system quality	.964	1.037
	Information quality	.975	1.025
	Service quality	.991	1.009
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

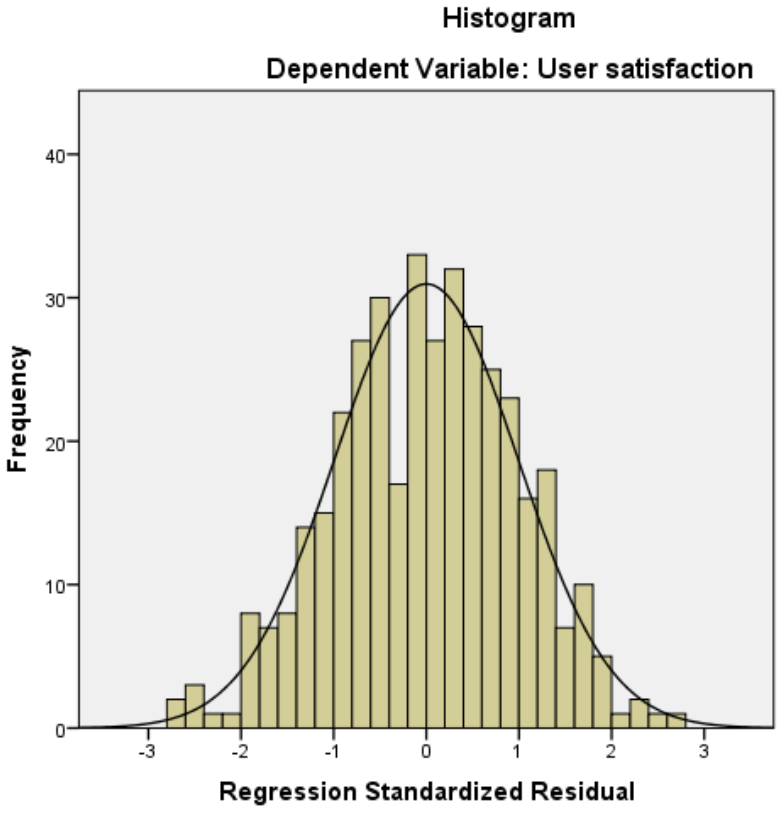
Berdasarkan tabel 5.16 maka dapat dijelaskan, jika VIF <10 dan Tolerance > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan nilai VIF di atas lebih rendah dari nilai 10. Hasil tolerance lebih tinggi dari nilai 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan substruktur tidak mengalami gangguan multikolinearitas.

5.3.4 Uji Histogram

Uji normalitas residual dilakukan untuk memastikan bahwa sisa kesalahan prediksi dari model regresi (disebut residual) menyebar secara normal atau mendekati kurva lonceng. Hal ini penting karena salah satu asumsi dasar dalam regresi linear adalah residual harus terdistribusi normal agar hasil analisis dapat dipercaya dan akurat. Jika residual menyebar secara acak dan simetris di sekitar nol, maka model dianggap tidak bias dan prediksinya dapat diandalkan. Uji ini biasanya dilakukan dengan melihat

histogram residual, di mana jika pola grafik membentuk kurva lonceng yang simetris, maka dapat disimpulkan bahwa model lolos uji normalitas residual.

Selain menggunakan histogram, pengujian normalitas juga dapat diperkuat dengan pengamatan visual terhadap bentuk sebaran data. Jika histogram menunjukkan pola distribusi yang mendekati simetris dan menyerupai bentuk kurva normal (lonceng), maka hal ini mengindikasikan bahwa nilai residual dari model tidak memiliki pola tertentu yang menyimpang. Hal ini penting karena normalitas residual memberikan keyakinan bahwa model regresi tidak mengalami pelanggaran asumsi dasar, sehingga estimasi koefisien regresi dan uji signifikansi dapat dianggap valid dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang akurat yang yang dapat dilihat pada tabel 5.6.

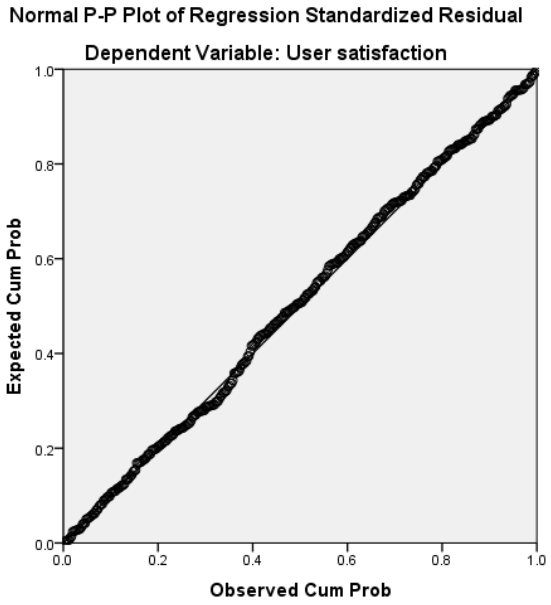


Gambar 5.6 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 5.6, histogram residual yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa penyebaran residual mengikuti pola distribusi normal, ditunjukkan dengan bentuk distribusi yang menyerupai kurva lonceng dan terpusat di sekitar nilai nol. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas residual, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanju

5.3.5 Uji P-Plot

Uji normalitas dengan grafik *Normal P-P Plot* dilakukan untuk melihat apakah data residual (selisih antara nilai hasil prediksi dan nilai sebenarnya) pada model regresi menyebar secara normal atau tidak. Uji ini penting karena model regresi linear memerlukan asumsi bahwa residual harus berdistribusi normal agar hasil prediksi dan kesimpulan dari model tersebut valid. Dalam grafik ini, jika titik-titik menyebar mendekati garis lurus diagonal, berarti data residual dianggap normal dan model memenuhi syarat asumsi normalitas residual yang dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 Histogram Residual

Berdasarkan gambar 5.7, *Normal P-P Plot* di atas, terlihat bahwa sebagian besar titik mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual menyebar secara normal atau mendekati distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini lolos uji normalitas residual berdasarkan *Normal P-P Plot.*

5.3.6 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (per satuan) menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel t [88] di dapatkan nilai 1,996 dengan ketentuan :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

T tabel = t (a/2 ; n-k-1)

= t (0,05/2 ; 384-8-1)

= 0,025 ; 375

= 1,996

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara satu per satu atau secara parsial dapat dilihat pada tabel 5.17.

Tabel 5.17 Hasil SPSS Uji-t

Coefficients[a]			
Model		**t**	**Sig.**
1	Content	12.641	.000
	Accuracy	9.361	.000
	Format	11.798	.000
	Easy of use	8.125	.000
	Timeliness	8.537	.000

	System Quality	11.930	.000
	Information Quality	9.801	.000
	Service Quality	7.519	.000
a. Dependent Variable: User satisfaction			

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

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

5.3.7 Uji Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai sign < 0,05 atau nilai F hitung > F Tabel, maka terdapat pengaruh variabel x terhadapt variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel F [89] di dapatkan nilai 1,96 sebagai berikut :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

Ketentuan :

F tabel = K ; n-k-1)

= 8 ; 384-8-1)

= 8 ; 375

= 1,96

Berdasarkan analisis uji SPSS khususnya hasil uji secara bersama-sama atau secara simultan dapat dilihat pada tabel 5.18.

Tabel 5.18 Hasil SPSS Uji-f

ANOVA[a]				
Model		df	F	Sig.
1	Regression	8	92.346	.000b
	Total	384		
a.Dependent Variable: User satisfaction				
b.Predictors: (Constant), Service quality, Accuracy, Timeliness, Content, Easy of use, Information quality, system quality, Format				

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.19, Hasil uji f didapatkan yaitu nilai f = 92.346 > dari f tabel 1,96 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel terhadap *User Satisfaction* (Y).

5.3.8 Uji Koefisien Determinasi (Uji-r)

Koefisien determinasi (R) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 5.19.

Tabel 5.19 Hasil SPSS Uji-r

Model Summary[b]		
Model	R	R Square
1	,814[a]	,663
a. Predictors: (Constant), Service quality, Accuracy, Timeliness, Content, Easy of use, Information quality, system quality, Format		
b. Dependent Variable: User satisfaction		

Sumber : Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.19, hasil uji koefisien determinasi (*uji-r*) yang diperoleh nilai *R square* sebesar 0,663. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* mampu menjelaskan variasi pada variabel *user satisfaction* sebesar 66,3%, sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat kemampuan penjelasan yang cukup kuat dalam menerangkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

5.3 PEMBAHASAN

5.3.1 Hasil Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada website Line, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan baik secara parsial maupun simultan dari ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian disajikan secara ringkas dalam Tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 5.20 Ringkasan Hipotesis

No	Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan	Keputusan
1	X1 (*Content*)	12,641 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
2	X2 (*Accuracy*)	9,361 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
3	X3 (*Format*)	11,798 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
4	X4 (*Ease of Use*)	8,125 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
5	X5 (*Timeliness*)	8,537 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
6	X6 (*System Quality*)	11,930 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
7	X7 (*Information Quality*)	9,801 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima
8	X8 (*Service Quality*)	7,519 > 2,336	0,000 < 0,05	Berpengaruh signifikan terhadap Y	Diterima

5.3.2 Hasil Pengujian Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Model Delone & Mclean

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

Hasil analisis uji parsial menunjukkan bahwa variabel *content* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t hitung* sebesar 12,641 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas isi informasi yang disajikan dalam aplikasi Bank 9 Jambi Mobile, seperti kelengkapan, kejelasan, dan relevansi informasi, mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

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

Variabel *accuracy* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dengan nilai *t hitung* sebesar 9,361 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keakuratan informasi dan data yang disajikan dalam aplikasi Bank 9 Jambi Mobile, seperti data transaksi dan informasi layanan, berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

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

Berdasarkan hasil uji t, variabel *format* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai *t hitung* sebesar 11,798 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka, tata letak, serta kerapian penyajian informasi dalam aplikasi Bank 9 Jambi Mobile memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna.

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

Variabel *ease of use* (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dengan nilai *t hitung* sebesar 8,125 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan dan menavigasi aplikasi Bank 9 Jambi Mobile memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, di mana aplikasi yang mudah dipahami akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

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

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *timeliness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai *t hitung* sebesar 8,537 dan

signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu penyampaian informasi dan kecepatan respon sistem dalam aplikasi Bank 9 Jambi Mobile turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

f. Pengaruh X6 terhadap Y (*System Quality* → *User Satisfaction*)

Variabel *system quality* (X6) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, yang ditunjukkan oleh nilai *t hitung* sebesar 11,930 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi, seperti kestabilan, kecepatan akses, dan keandalan sistem Bank 9 Jambi Mobile, menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

g. Pengaruh X7 terhadap Y (*Information Quality* → *User Satisfaction*)

Berdasarkan hasil uji t, variabel *information quality* (X7) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dengan nilai *t hitung* sebesar 9,801 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Bank 9 Jambi Mobile, baik dari segi kejelasan, ketepatan, maupun kemudahan dipahami, mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

h. Pengaruh X8 terhadap Y (*Service Quality* → *User Satisfaction*)

Variabel *service quality* (X8) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai *t hitung* sebesar 7,519 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan, seperti dukungan teknis, kecepatan penanganan keluhan, dan responsivitas layanan dalam aplikasi Bank 9 Jambi Mobile, berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna.

i. Pengaruh Simultan terhadap Y (*Uji F*)

Berdasarkan hasil uji simultan (*uji F*), diperoleh nilai *F hitung* sebesar 92,346 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Bank 9 Jambi Mobile dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor dalam model *EUCS* dan *DeLone & McLean*.

j. Koefisien Determinasi (*R*)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R* sebesar 0,814 dan *R square* sebesar 0,663. Hal ini berarti bahwa sebesar 66,3% variasi *user satisfaction* pengguna aplikasi Bank 9 Jambi Mobile dapat dijelaskan oleh delapan variabel independen dalam model penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa model *EUCS* dan *DeLone & McLean* yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna.

5.4 REKOMENDASI

Berikut adalah rekomendasi yang lebih spesifik berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yang diharapkan dapat membantu pelaku Aplikasi Bank 9 Mobile Jambi untuk meningkatkan kepuasan pengguna:

a. **Content**

Pengelola aplikasi Bank 9 Jambi Mobile disarankan untuk terus meningkatkan kualitas *content* dengan memastikan bahwa seluruh informasi yang ditampilkan bersifat lengkap, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Informasi terkait fitur layanan, biaya transaksi, notifikasi sistem, serta panduan penggunaan aplikasi perlu disajikan secara jelas dan diperbarui secara berkala agar pengguna selalu memperoleh informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. **Accuracy**

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pihak pengelola perlu memastikan tingkat *accuracy* data yang ditampilkan dalam aplikasi, khususnya pada informasi saldo, riwayat transaksi, dan notifikasi layanan. Proses validasi data dan sinkronisasi sistem perlu dilakukan secara optimal guna meminimalkan kesalahan informasi yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Bank 9 Jambi Mobile.

c. **Format**

Pengembangan pada aspek *format* dapat dilakukan dengan menyempurnakan desain antarmuka aplikasi agar lebih menarik, konsisten, dan mudah dinavigasi. Tata letak menu, penggunaan ikon, serta kombinasi warna yang nyaman perlu diperhatikan sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur yang dibutuhkan dan merasakan pengalaman penggunaan aplikasi yang lebih baik.

d. **Ease of Use**

Pengelola aplikasi disarankan untuk terus meningkatkan aspek *ease of use* dengan menyederhanakan alur penggunaan dan navigasi aplikasi. Penyediaan panduan interaktif, fitur bantuan, serta desain menu yang intuitif akan membantu pengguna, khususnya pengguna baru, dalam memahami cara penggunaan aplikasi Bank 9 Jambi Mobile tanpa mengalami kesulitan.

e. **Timeliness**

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aspek *timeliness* perlu diperhatikan dengan memastikan kecepatan sistem dalam memproses transaksi dan menyampaikan informasi secara real-time. Optimalisasi kinerja sistem, khususnya pada jam-jam sibuk, sangat penting agar pengguna dapat menerima notifikasi dan layanan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan.

f. **System Quality**

Meskipun variabel *system quality* telah berpengaruh signifikan, pengelola aplikasi tetap perlu menjaga dan meningkatkan kualitas sistem dengan memastikan stabilitas, keamanan, dan kecepatan aplikasi. Pemeliharaan sistem secara rutin serta peningkatan kapasitas server dapat membantu mengurangi risiko gangguan sistem yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.

g. **Information Quality**

Peningkatan *information quality* dapat dilakukan dengan menyajikan informasi yang lebih akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Informasi terkait produk dan layanan perbankan perlu disusun secara sistematis dan disertai penjelasan yang sederhana agar pengguna dapat memahami informasi tersebut tanpa menimbulkan kebingungan.

h. **Service Quality**

Mengingat *service quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna, pengelola aplikasi Bank 9 Jambi Mobile disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal responsivitas terhadap keluhan dan pertanyaan pengguna. Penyediaan layanan bantuan yang cepat, ramah, dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan.