

”ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI MEDIA SOSIAL *WhatsApp* MOBILE ONLINE”

¹ Shofa Shofiah Hilabi, S.Kom, M.Kom
² Priati, S.Kom, M.Kom

¹[shofa.hilabi@ubpkarawang.](mailto:shofa.hilabi@ubpkarawang)
²priati@ubpkarawang.ac.id

Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer Universitas Buana
Perjuangan Karawang (info@ubpkarawang.ac.id)

ABSTRAK

WhatsApp Messenger merupakan satu aplikasi pesan lintas *platform* yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena *WhatsApp Messenger* menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. Aplikasi *WhatsApp Messenger* menggunakan koneksi 3G,4G atau WiFi untuk komunikasi data. Dengan menggunakan *WhatsApp*, kita dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna pada layanan aplikasi media sosial *WhatsApp* pada Mobile Online. Pengukuran kepuasan ini didasarkan pada motif penggunaan media yang dikemukakan oleh Mc-Quail yaitu motif informasi (Surveillance), motif identitas pribadi (Personal Identity), motif integrasi dan interaksi sosial (Personal Relationship), dan motif hiburan (Diversion). Jenis penelitian ini adalah penelitian komparasi dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan kuesioner, dengan objek penelitian adalah 88 responden yang merupakan mahasiswa prodi sistem informasi Universitas Buana Perjuangan karawang yang sangat aktif menggunakan media sosial *WhatsApp* pada *Mobile Online*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive dan accidental sampling. Teori Uses and Gratification pengembangan dari Phillip Palmgreen digunakan untuk menganalisis hasil penelitian. Dan untuk melihat seberapa kepuasan pengguna terhadap layanan media sosial *WhatsApp* tersebut digunakan analisis uji beda T-test dengan bantuan SPSS 20. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pengguna Aplikasi *WhatsApp* di lingkungan Universitas Buana Perjuangan telah terpuaskan setelah menggunakan media sosial tersebut.

Kata Kunci : Motif, Kepuasan, WhatsApp, Teori Uses and Gratification, SPSS

BAB I PENDAHULUAN

Aplikasi Sosial media berpotensi untuk terus berkembang dan menjadi bagian penting strategi perusahaan. Sosial media telah menjadi gaya hidup bagi semua orang di seluruh dunia. Sosial media memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan memiliki kemampuan untuk menyajikan komunikasi dua arah (Fuchs et al., 2010).

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi social media yang populer dikalangan pengguna baik dari kalangan menengah atas maupun kalangan menengah bawah. Kegunaan *WhatsApp* sendiri adalah sebagai *media social chat* dimana bisa untuk saling bertukar informasi antar pribadi maupun dalam grup.

Awalnya, *WhatsApp* dibuat untuk pengguna iPhone, kemudian seiring dengan perkembangannya, aplikasi *WhatsApp* tersedia juga untuk versi *Black Berry*, *Android*, *Windows Phone* dan *Symbian*. Sampai pada November 2010, *WhatsApp* menduduki posisi peringkat ke 3, aplikasi paling laris yang diunduh melalui nokia Ovi Store, setelah Swype dan NHL game center premium.

Dari data diatas tersirat jelas bahwa aplikasi *WhatsApp* memimpin dalam hal jumlah pengguna aktif pada setiap bulannya. Banyaknya jumlah pengguna aktif membuat aplikasi *WhatsApp* sebagai aplikasi *social chat* yang sangat populer diberbagai kalangan. Selain itu akun *WhatsApp* digunakan oleh pengguna untuk keperluan pribadi dan keperluan yang berhubungan dengan pekerjaan, penjualan online dan transaksi-traksaksi lain. Pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi *WhatsApp* dikarenakan aplikasi ini bisa memenuhi semua kebutuhannya secara cepat dan akurat. Dari latar belakang di atas, maka akhirnya penulis menentukan judul penelitian “analisis kualitas kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi media sosial *WhatsApp* mobile online”. Permasalahan utama penelitian ini adalah :

1. Sejauh mana kualitas kepuasan pengguna terhadap aplikasi WhatsApp dapat terukur.
2. Sejauh mana pengguna mendapatkan kepuasan terhadap aplikasi WhatsApp.
3. Apakah layanan aplikasi *WhatsApp* telah dapat memenuhi segala informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
4. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan ketidak puasan pengguna terhadap aplikasi WhatsApp.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana layanan aplikasi WhattsApp dapat memuaskan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan efektif.
2. Untuk mengecek seberapa seringkah mahasiswa membuka aplikasi WhatsApp untuk mencari informasi akademik.
3. Untuk menganalisa apakah aplikasi *media social chat WhatsApp* telah memuaskan pegguns dalam memenuhi kehidupan pribadi dan sosialnya.
4. Untuk mengukur tingkat kualitas kepuasan pelanggan pengguna terhadap layanan aplikasi *WhatsApp*.

Sedangkan manfaatnya adalah :Mengetahui aplikasi media sosial *WhatsApp*

1. Mengetahui beberapa layanan aplikasi *WhatsApp*
2. Menganalisa kepuasan pengguna *WhatsApp*
3. Menganalisa kualitas kepuasan pengguna aplikasi social media *WhatsApp*
4. Mendapatkan data hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi *WhatsApp*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tjiptono (2001), menyatakan bahwa “Kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaian”.

Menurut Gaspersz (dalam Kotler dan Keller, 2009) menyatakan bahwa, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/ produk/ merk/ nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing.

Pendapat ini jika dikaitkan dengan penelitian aplikasi media social *WhatsApp*, yaitu kepuasan pengguna (pelanggan) akan memberikan kesuksesan bagi kelangsungan pelayanan jasa aplikasi *WhatsApp* di masa akan datang. Berarti bahwa pelayanan aplikasi social media *WhatsApp* yang telah ada akan bisa dipertahankan dan ditingkatkan kemampuannya untuk lebih memberikan pelayanan kepada pengguna sebagai perwujudan dari kualitas kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi social media *WhatsApp*.

Menurut Rohmadi (2016 : 1) Sosial media, sesuai namanya merupakan media yang memungkinkan penggunanya untuk saling bersolisasi dan berinteraksi, berbagai informasi maupun menjalin kerja sama.

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan. Validitas pada umumnya dipersalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dengan menggambarkan atau memberikan skor/nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Macam validitas umumnya digolongkan dalam tiga kategori besar, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas konstruk dan validitas eksternal.

2.1 Analisa Regresi

Analisis regresi merupakan teknik analisis yang khusus digunakan untuk jenis penelitian asosiatif. Analisis regresi digunakan untuk mempelajari pengaruh variabel bebas (variabel prediktor) terhadap variabel terikat. Secara umum analisis regresi linier terbagi atas 2 jenis yaitu yaitu analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Secara umum perbedaan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda terletak pada jumlah variabel bebasnya. Jika pada analisis regresi linier sederhana hanya ada 1 variabel bebas sehingga model regresi linier sederhana dapat ditulis sebagai berikut

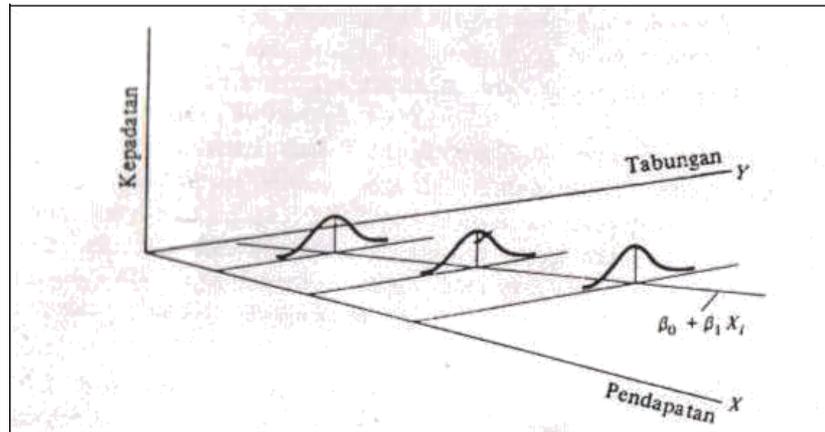
$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \varepsilon_i$$

sedangkan pada analisis regresi linier berganda terdapat lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Sehingga model regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut :

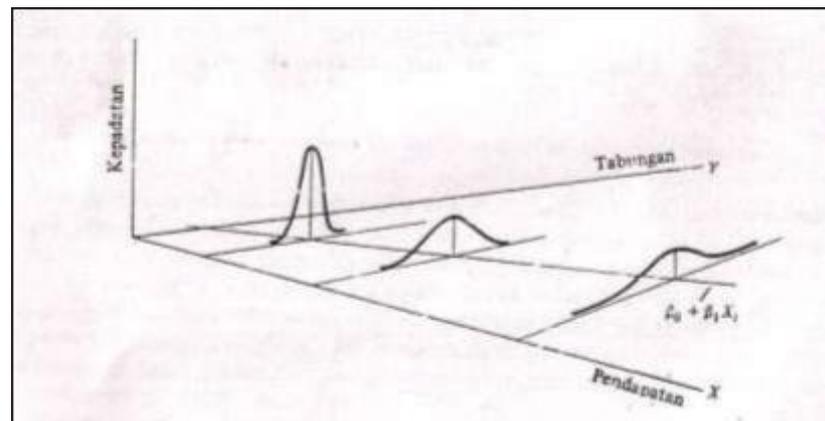
$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon_i .$$

2.2. Skala Likert

Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama *Rensis Likert*, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *Likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format.



Gambar 2.1 Regresi Dua Variabel



Gambar 2.2 Heteroskedastisitas

2.3. SPSS

SPSS merupakan perangkat lunak statistika yang pertama kali dibuat tahun 1968 oleh *Norman H. Nie, C. Hadlai Hul, dan Dale H. Bent*, ketiganya adalah mahasiswa Stanford University. Perangkat lunak ini menjadi populer setelah diterbitkan user manual SPSS oleh penerbit terkenal *McGraw-Hill*. Pada awal SPSS digunakan untuk mengolah data ilmu sosial, sehingga saat itu SPSS adalah singkatan *Statistical Package for Social Sciences*, sekarang telah diperluas penggunaannya untuk berbagai ilmu dan untuk melayani berbagai jenis user, kepanjangan SPSS sekarang menjadi *Statistical Product and Service Solution* (Santoso dalam Kadir, 2015).

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi variabel kualitas dan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi social media *WhatsApp*.
2. Mengidentifikasi variabel kualitas dan layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi social media *WhatsApp*.
3. Menganalisa tingkat kualitas terhadap kepuasan pengguna aplikasi social media *WhatsApp*.
4. Mendeskripsikan layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *WhatsApp*.

2.5. Penelitian yang relevan

Penelitian yang relevan berjudul “Analisis Aplikasi *WhatsApp* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.First Position Group” yang dilakukan oleh Pujo Pranowo Jati (2016),. Kesimpulan Penelitian ini adalah (1) Aplikasi *whatsapp* dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga penggunaan aplikasi *whatsapp* pada karyawan PT. First Position Group dan bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, (2) Aplikasi *WhatsApp* digunakan sebagai salah satu fasilitas yang digunakan oleh karyawan untuk bekerja lebih maksimal, sehingga dari segi margin keuntungan pula dapat membuat PT. First Position Group harusnya lebih bagus jika karyawan menggunakan *whatsapp* dalam melakukan segala aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan.

Selain dari itu Joko Priono (2012) meneliti “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yang menyimpulkan bahwa perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara pelayanan Administrasi Akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kesimpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan mahasiswa administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja Administrasi Akademik (Cukup Memuaskan) dan harapan Mahasiswa 4.40 (Penting).

Penelitian lain yang berhubungan Aplikasi social media adalah penelitian yang dilakukan oleh Agus.R dan Budiyanto.J yang berjudul “Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia”, *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* Vol. 3, No. 1, April 2017 dengan kesimpulan akhir adalah Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana interaksi yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan, serta perilaku perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample

1. Populasi dan Sample

Populasi merupakan subjek atau objek tertentu yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik keismpulannya. Dan jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Prodi Sistim Informasi aalah 100 orang dimana semua itu selanjutnya disebut populasi pada penelitian ini. Sampel yang diteliti ditentukan secara acak (*cluster random sampling*).

Sampel yang terpilih nantinya akan diberikan skala tingkat kepuasan pengguna. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang Prodi Sistim Informasi.

Teknik ini dipilih oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian yakni memilih orang-orang yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian karena mereka dianggap dapat memberikan informasi tentang masalah pada penelitian ini. Adapun beberapa informan tersebut adalah:

1. Ketua Program studi Sistim Informasi
2. Dosen prodi Sistim Informasi
3. Mahasiswa prodi Sistim Informasi

3.2. Daftar Nama Informan Kalangan Mahasiswa dan Dosen Sistim

Informasi Tabel 3.1. Daftar Informan

NO	NAMA	NIM/NIK
1	Siti Masruroh,M.Pd	416200056
2	Rieke Retnosari,S.T,M.M	416200061
3	Baenil Huda,S.Kom,M.Kom	416200120
4	April lia Hananto, M.Kom	41620005
5	Asep Rozali	17416257201039
6	Cupasa	17416257201041
7	Dino Patardo	17416257201032
8	Yoga Dio	17416257201017

9	Restu Sandy	17416257201054
10	Rahmat Hidayat	16416257201040
11	Fakhreza	15416257201005
12	Iis Setiani	17416257201030
13	Sri Maryani	16416257201049
14	Nanda Aulia	15416257201042
15	Ai Julita	15416257201067
16	M.akhirudin	16416257201011
17	Nurhayati	17416257201049
18	Heri Romadhon	17416257201051
19	Helga Manda	16416257201045
20	Yudi Prasetyo	16416257201058
21	Fadilah Hanin	15416257201041
22	Ai Agustina	15416257201064
23	Ariandoro	16416257201061
24	Vida Azizah	17416257201033
25	Abdul Muhyi	17416257201025
26	Deva Gayatri	17416257201028
27	Wida Nadrani	17416257200110
28	Irfan Hilmi	17416257201007
29	Ratna Masari	17416257201064
30	Muhammad Hasanudin	17416257201009

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik one sampling penggunaan teknik ini dilakukan dengan pertimbangan sebagai berikut: a) mahasiswa mengisi kuisioner yang sama, b) dosen mengisi kuisioner yang sama dan c) mahasiswa dalam penelitian ini berada pada tingkat yang sama.

3. Instrumen Penelitian

Untuk tahap penelitian yang berhubungan dengan instrumen penelitian kali ini peneliti menetapkan beberapa instrumen yang digunakan dalam penelitian, karena instrumen penelitian sangat penting sekali untuk pengumpulan data agar data yang dihasilkan menjadi data yang empiris. berikut adalah penjabaran untuk instrumen penelitian pedoman observasi, instrumen wawancara, instrument litelatur dan instrument kuisioner.

4. Teknik Sampling

Untuk mendapatkan jumlah sampel yang lebih representative, maka teknik *sumpling* atau perhitungan berapa jumlah sampel menggunakan **Insidental Sampling** adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.3. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif yaitu suatu metode pengumpulan untuk memperoleh bahan-bahan teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi pengkajian masalah. Melalui penelitian ini penulis mempelajari buku-buku dan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik deskriptif yang memberikan informasi mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis. Analisis ini hanya digunakan untuk menyajikan dan menganalisis data disertai dengan perhitungan agar dapat memperjelas keadaan atau karakteristik data yang bersangkutan.

2. Analisis Rentang Skala

Dalam penelitian ini, untuk mengenalisa data berasal dari hasil survey yang berasal dari hasil pengukuran yaitu dengan menggunakan instrument dari skala likert. Formulasi analisis rentang skala :

Formulasi analisis rentang skala :

$$\frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban (skor = 5)

Sehingga dalam penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$\frac{30(5-1)}{5}$$

Skala terendah = Skor terendah x Jumlah sampel = 1 x 30 = 30

Skala tertinggi = Skor tertinggi x Jumlah sampel = 5 x 30 = 150

Hasil perhitungan tersebut diatas dapat digambarkan dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 3.3 Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Deskripsi Skor		
		Kualitas	Layanan	Kepuasan Pengguna
1	29,5– 53,5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	53,5– 77,5	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	77,5– 101,5	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
4	101,5– 125,5	Setuju	Setuju	Setuju
5	125,5– 149,5	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat dinilai rentang skala yang selanjutnya dapat dipakai untuk mengetahui kualitas dan layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Whatsapp. Rentang skala diatas dapat digambarkan melalui Bar Skala atau *Bar Scale*

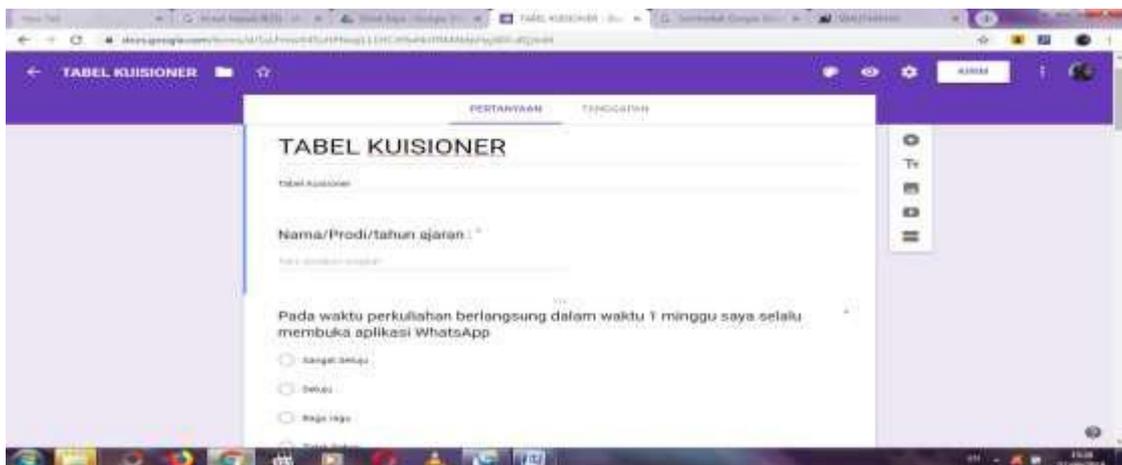


Tabel 3.4 Bar Scale

3.4.METODE KUISIONER/ANGKET

Untuk memperoleh data dipergunakan daftar kuisisioner yang disebar kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh data tentang kepuasan mahasiswa UBPK terhadap layanan Apikasi WhatsApp Mobile Online dengan menggunakan skala likert. Kuisisioner ini dilakukan oleh responden secara online yang kemudian akan dianalisis dengan metode analisis Regresi dengan skala Likert.

1.Form Isian Kuisisioner Online



Gambar 4.2 Tabel Kuisisioner-1

2. Uji Validitas dan Realibilitas

• UJI VALIDITAS

Dari perhitungan validitas kuesioner yang dilakukan diperoleh hasil perhitungan bahwa variabel atau faktor dikatakan valid apabila mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (corrected item total correlation) dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n -2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu (n)=30, maka besarnya df dapat dihitung $30-2=28$ dengan df 94 dan alpha 0,01 ,didapat rtabel = 0,4629 (dengan melihat rtabel pada df =28 dengan uji satu sisi). Jika nilai r hitung lebih besar daripada rtabel dan bernilai positif, maka butir pertanyaan per indikator tersebut dinyatakan valid.

Variabel	Item/kode	r hitung	r tabel	Keterangan
KUALITAS (X1)	P3	0.803	0.4629	Valid
	P8	0.816	0.4629	Valid
	P10	0.771	0.4629	Valid
LAYANAN X2	P1	0,679	0.4629	Valid
	P2	0.605	0.4629	Valid
	P10	0.446	0.4629	Valid
KEPUASAN PENGGUNA Y	P4	0.819	0.4629	Valid
	P5	0.728	0.4629	Valid
	P6	0.493	0.4629	Valid
	P7	0.846	0.4629	Valid

4.5 Tabel Uji Validitas

• Uji Reabilitas

Variabel		Nilai cronbach's Alpha		0.60	Kesimpulan
Kualitas	X1	0.667	>	0.60	Reliabel
Layanan	X2	0.692	>	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	Y	0.627	>	0.60	Reliabel

4.5 Tabel Uji Reabilitas

IV.HASIL YANG DICAPAI

Dalam penelitian ini ada 3 (tiga) hal yang dijadikan tujuan utama yaitu:

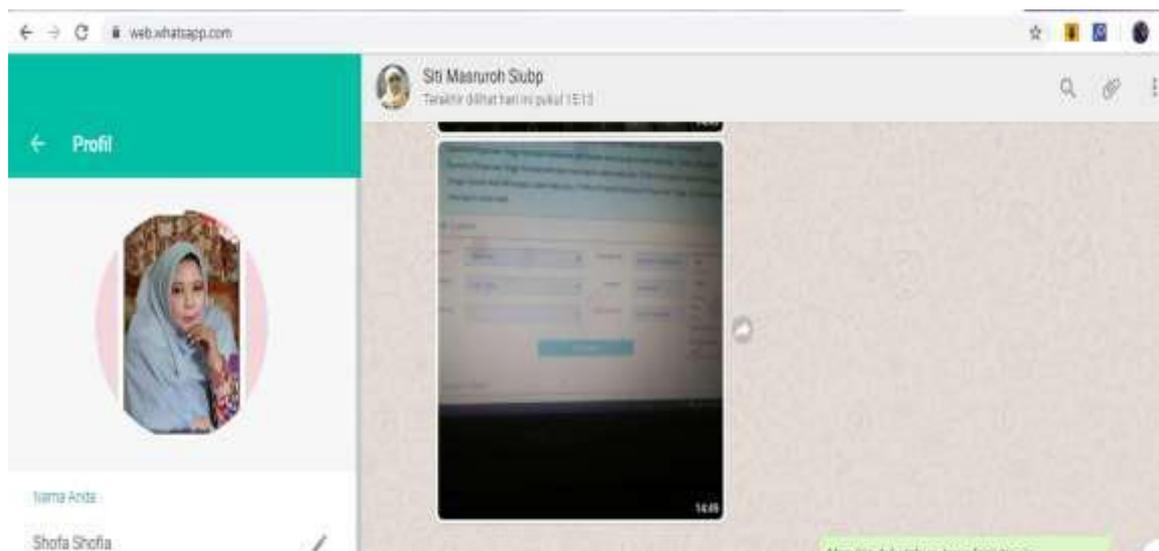
1. Untuk menganalisa kualitas layanan aplikasi WhattsApp
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan aplikasi WhatsApp

3. Untuk mengukur tingkat kualitas kepuasan pelanggan pengguna terhadap layanan aplikasi *WhatsApp*.

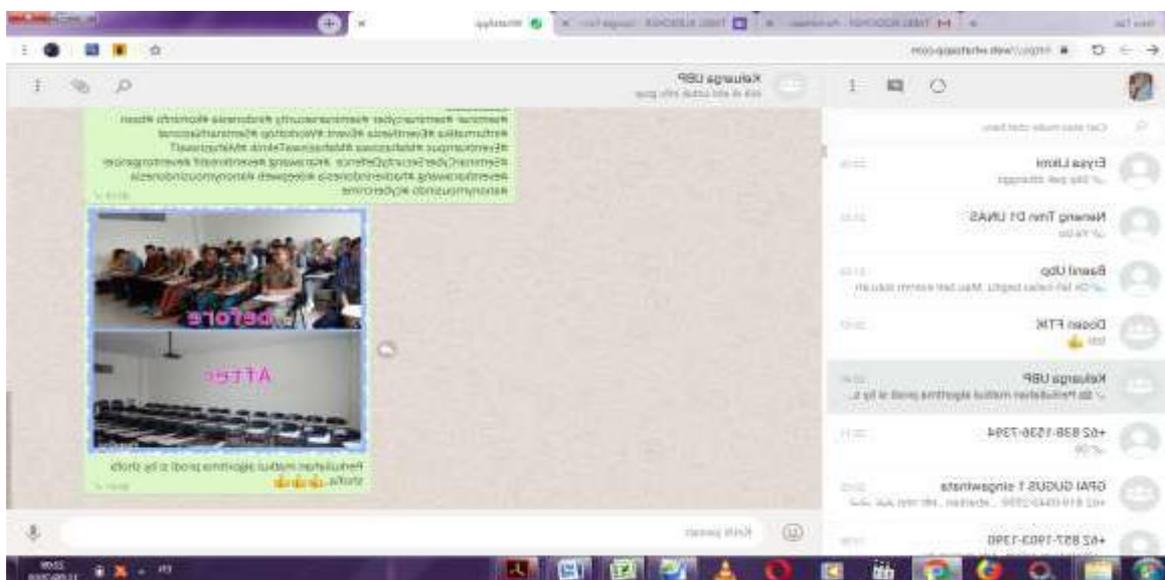
4.1 Menganalisa kualitas Layanan Aplikasi WhatsApp

Aplikasi WhatsApp memiliki tampilan yang sederhana tetapi memiliki kemampuan untuk mengirim pesan, mengirim dokumen lewat WPS (Word Power Point dan Spreadsheets) dan mengirim gambar atau video. Aplikasi WhatsApps juga dapat merekam suara dan menerjemahkan suara menjadi teks. Selain dari itu Aplikasi WhatsApp juga dapat meliput secara online kegiatan kita.

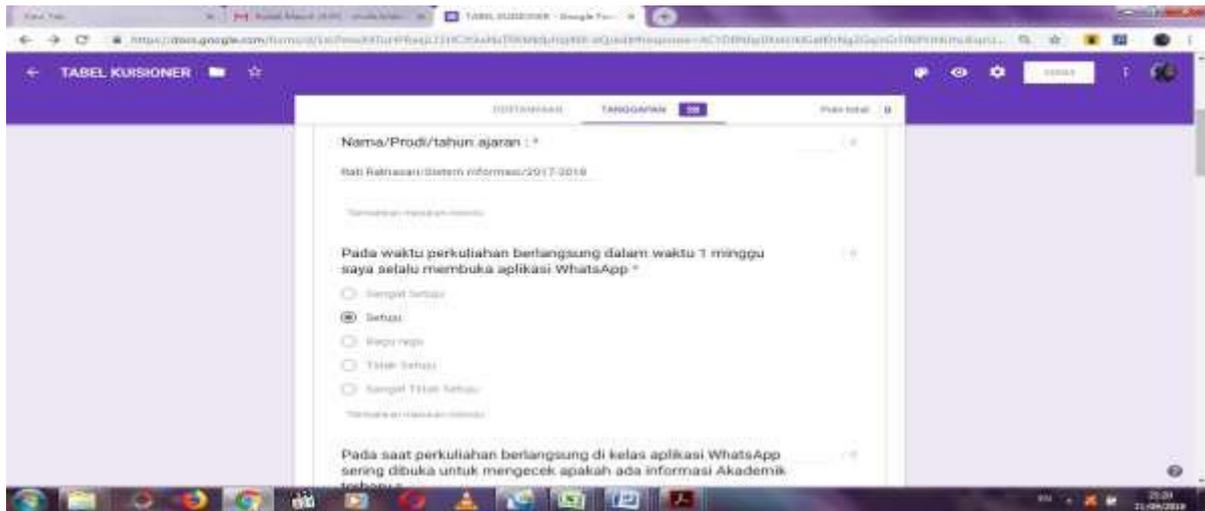
4.2 Tampilan Utama WhatsApp



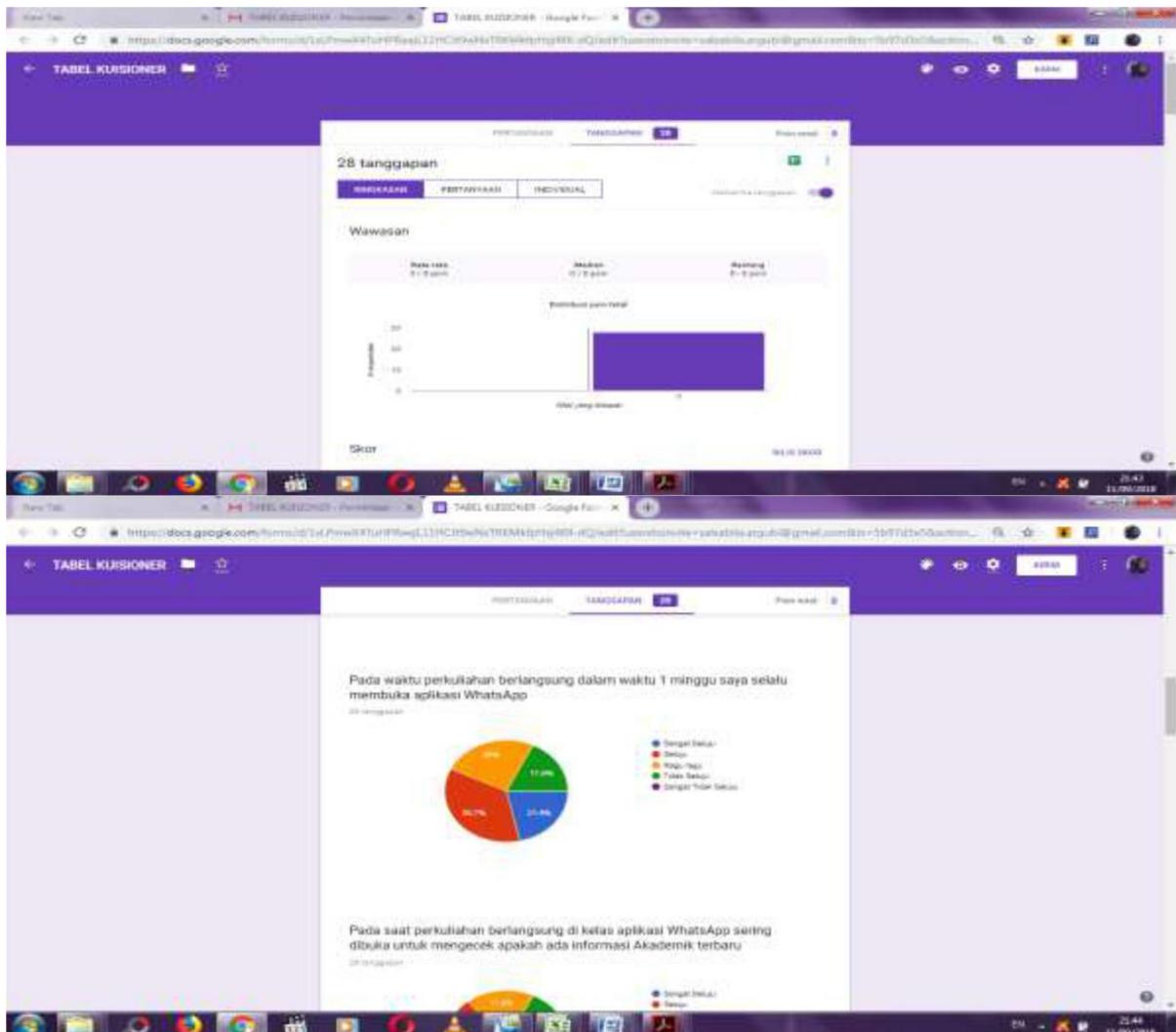
4.2. Tampilan Upload gambar, video, foto dan lain lain



4.3. Tampilan hasil Kuisisioner



4.4. Tampilan Hasil Rekapitulasi Responden





4.5..Pengujian Tingkat Kualitas Layanan

Data dari variabel kualitas aplikasi WhatsArpps proses diambil dengan pengamatan, sedangkan data dari variabel kepuasan aplikasi WhatsApp yang diambil dari hasil kuisioner. Data yang diperoleh diolah dengan analisis inferensial. Tingkat analisis kepuasan layanan Aplikasi WhatsApp dikatakan sangat baik dan efektif jika telah memenuhi ketercapaian pengukuran analisis kepuasan pelanggan, adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Setelah uji instrumen, kemudian hasilnya dicatat. Selanjutnya data tersebut dianalisis, meliputi analisis validitas, reliabilitas, daya beda, tingkat kesukaran. Kemudian diperoleh instrumen yang terseleksi yang nantinya digunakan untuk pengujian pada sampel. Selanjutnya dengan lembar pengamatan akan diperoleh data untuk variabel keterampilan proses, kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif. Sedangkan dengan tes tertulis akan diperoleh data untuk variabel prestasi belajar, kemudian dianalisis dengan statistik kuantitatif. Sebelum diadakan uji pengaruh antara keterampilan proses dengan prestasi belajar, harus dilakukan analisis data awal terlebih dahulu.

1.Tabel Asumsi Linearitas

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	-.078	.468
	X1	-.078	1.000	.103
	X2	.468	.103	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.340	.005
	X1	.340	.	.294
	X2	.005	.294	.
N	Y	30	30	30
	X1	30	30	30
	X2	30	30	30

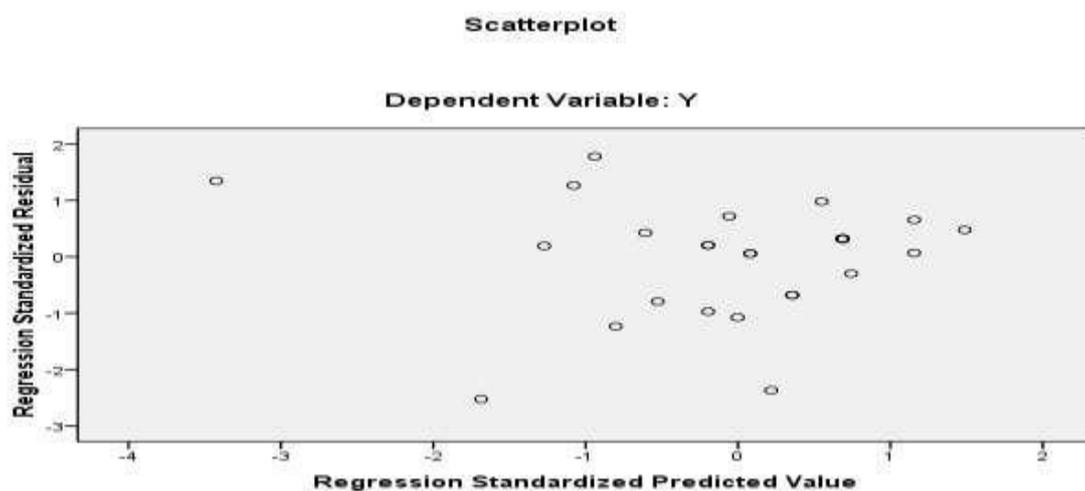
2. Tabel Uji Anova Tabel

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1 Between Groups (Combined)	45.750	7	6.536	2.549	.044
Linearity	.628	1	.628	.245	.626
Deviation from Linearity	45.122	6	7.520	2.933	.029
Within Groups	56.417	22	2.564		
Total	102.167	29			

3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64106946
Most Extreme Differences	Absolute	.223
	Positive	.110
	Negative	-.223
Kolmogorov-Smirnov Z		1.220
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102
a. Test distribution is Normal.		

4. Uji Homoskedastisitas



Gambar 4.9. Homoskedastisitas

5. Uji Non autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Std. Adjusted R Square	Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.485 ^a	.236	.179	1.70076	.235	4.160	2	27	.027	1.835

a. Predictors (Constant), X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

Untuk pengujiannya : Jika $dW < dL$ maka H_0 ditolak. Dari uji Durbin Watson $dW=1,835 > dL=1,2837$ sehingga H_0 diterima. tidak terjadi autokorelasi. Maka Uji Asumsi Non-Autokorelasi terpenuhi.

6. Uji Asumsi Non Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial 1	Partial	Tolerance
1	(Constant)	5.153	3.398		1.811	.051					
	X1	-.126	.166	-.128	-.757	.456	-.078	-.114	-.127	.949	.011
	X2	.583	.164	.422	2.947	.005	.468	.110	.179	.019	.011

a. Dependent Variable: Y

Tabel 4.10 Uji Asumsi Non Multikolinieritas

Dari hasil table diatas diketahui bahwa jumlah VIF dari $X_1, X_2 \leq 10$. Maka Uji asumsi non multikolinieritas TERPENUHI.

7. Uji Correlations

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	-.078	.468
	X1	-.078	1.000	.103
	X2	.468	.103	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.340	.005
	X1	.340	.	.294

	X2	.005	.294	
N	Y	30	30	30
	X1	30	30	30
	X2	30	30	30

Tabel Uji Correlations

Dilihat dari kolom correlations hasil output spss bahwa nilai korelasi X1, X2, terhadap Y < 0,5 artinya nilai korelasi seluruh variable lemah.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Parti	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.153	3.398		1.811	.081					
X1	.126	.166	-.128	-.757	.456	-.078	-.144	-.127	.989	1.011
X2	.553	.194	.482	2.847	.008	.468	.450	.473	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

V.PENUTUP

1.Kesimpulan

1. Analisisn Regresi digunakan untuk memasukan tabel kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa dan menentukan variabel tetap dan variabel bebasnya.
2. Hasil dari aplikasi SPSS ini didapatkan kesimpulan bahwa Aplikasi *media social WhatsApp* telah mendapatkan hasil yaitu memuaskan pengguna dalam memenuhi kehidupan pribadi, bisnis dan sosialnya.
3. Hasil analisis Uji parsial dan Uji Simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas dan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Whattsapp.

2.Saran

1. Perlu analisis lebih lanjut tentang media sosial yang online , perlu adanya perbandingan antara aplikasi media sosial lainna sebagai pembanding pengukuran tingkat kepuasan pelanggan..
2. Perlu dikembangkan lagi menu-menu baru pada aplikasi media sosial WhatsApp agar lebih menarik tampilannya.
3. Dalam hal bisnis agar pelanggan dapat menjaring dunia usaha lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus,R,Budiyanto.j,”Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia”, *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* Vol. 3, No. 1, April 2017.
- Airlangga, “Pengaruh E-Government Terhadap Kemampuan *Knowledge Sharing* Pemerintah (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah DKI Jakarta), *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* , 5(2), 2012, 1-12.
- Andayani.W,Agung,Jumlah, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Sstudi Pada PT.Kereta Api (Persero) daop 8 surabaya)*services quality and its Effects on the Consumer Satisfaction* ,Jurnal ISSN 1-0199, Volume 13, J anuari 2010 Amelia,
- Ellavie Ichlasa. 2015. Jumlah Pengguna Aktif *Whatsapp* Mencapai 800 Juta, <http://teknologi.metrotvnews.com/read/2015/04/20/388412/jumlah-pengguna-aktif-whatsapp-mencapai-800-juta> (25 November 2015)
- Amelia, Ellavie Ichlasa. 2015. Jumlah Pengguna Aktif *Whatsapp* Mencapai 800 Juta, <http://teknologi.metrotvnews.com/read/2015/04/20/388412/jumlah-pengguna-aktif-whatsapp-mencapai-800-juta> (25 November 2015)
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisa Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kosasih, Natalia dan Sri Budiani. 2007. Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan:Studi Kasus Departemen *Front Office* Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Management Perhotelan*. Vol. 3 No. 2.
- Patton,Q.M, 2009,”Metode Evaluasi Kualitatif”, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Pranowo.P,“Analisis Aplikasi *WhatsApp* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.First Position Group” , STMIK Nusa Mandiri, 2016
- Rohmadi, Arif. 2016. *Tips Produktif Ber-social Media*. Jakarta: Gramedia. Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penilitia Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Triono, J, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*, IAIN Semarang 2012
- Wahyuni, Noor. 2014. Uji Validitas dan Reliabilitas.<http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> (1 Desember 2015)