

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 10 Desember 2019 sampai tanggal 29 Desember 2019. Untuk kegiatan pengisian dengan 21 butir pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat dan beberapa pengunjung Cinema XXI yang berada di kota Jambi dan telah menggunakan aplikasi TIX ID. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Dapat dilihat pada gambar 5.1 dibawah ini saat pengunjung Cinema XXI sedang mengisi kuesioner.



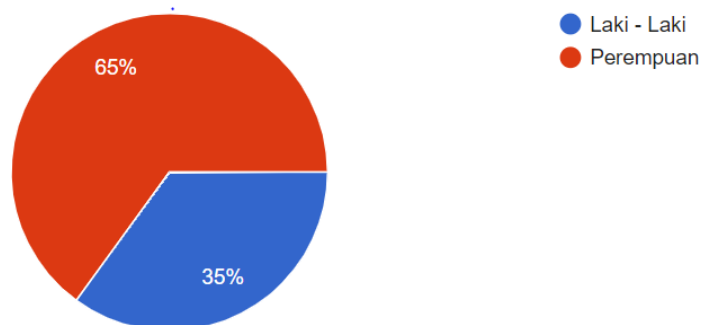
Gambar 5.2 Responden Mengisi Kuesioner

Berikut ini tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori :

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

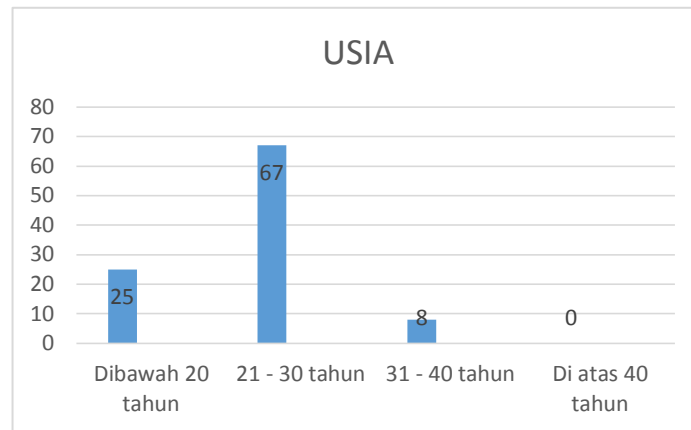
100 tanggapan



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

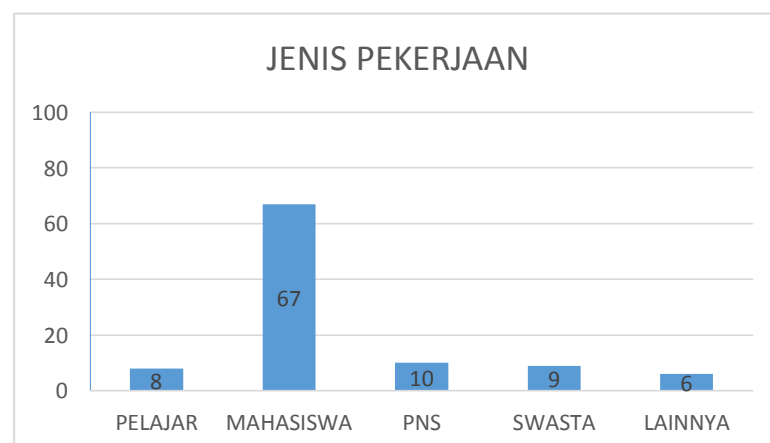
Pada gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna Tix Id di kota Jambi lebih dominan perempuan dibandingkan laki-laki.

2. Usia



Gambar 5.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 5.3 tersebut menunjukkan bahwa para pengguna TIX ID rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 30 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna TIX ID yang usianya di atas 40 tahun.



3. Pekerjaan

Gambar 5.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel di atas menunjukkan bahwa Mahasiswa lebih dominan menggunakan layanan aplikasi TIX ID dibandingkan dengan para pekerja lainnya dan orang yang tidak bekerja.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Mahesa, 2010).

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Suatu tes atau instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Rahmawati, 2010).

Dinyatakan oleh Ghozali dalam Jurnal (Mahesa, 2010) Uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Cronbach Alpha pada kolom Correlated Item–Total Correlation. Sedangkan nilai r tabel diambil dengan menggunakan rumus $df = n - 2$. Yaitu $df = 100 - 2 = 98$, sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,197. Untuk hasil lengkap dari uji validasi dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tengibles			
	TG1	0,798	0,197	Valid
	TG2	0,727	0,197	Valid
	TG3	0,830	0,197	Valid
	TG Total	1	0,197	Valid
2	Reability			
	RB1	0,763	0,197	Valid
	RB2	0,765	0,197	Valid
	RB3	0,811	0,197	Valid
	RB Total	1	0,197	Valid
3	Responsiveness			
	RV1	0,810	0,197	Valid
	RV2	0,839	0,197	Valid
	RV3	0,860	0,197	Valid
	RV Total	1	0,197	Valid
4	Assurance			
	A1	0,852	0,197	Valid
	A2	0,829	0,197	Valid
	A3	0,806	0,197	Valid
	A Total	1	0,197	Valid
5	Empathy			
	E1	0,809	0,197	Valid
	E2	0,875	0,197	Valid
	E3	0,824	0,197	Valid
	E Total	1	0,197	Valid
6	Trust			
	T1	0,869	0,197	Valid
	T2	0,883	0,197	Valid
	T3	0,746	0,197	Valid
	T Total	1	0,197	Valid
7	Persepsi			
	P1	0,852	0,197	Valid
	P2	0,845	0,197	Valid
	P3	0,829	0,197	Valid
	P Total	1	0,197	Valid

Pada table 5.1 di atas terlihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai $> 0,197$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1 (Gulla et al., 2015). Data dikatakan reliabel jika nilai alpha hitung lebih besar dari 0.70 (Rahmawati, 2010). Berikut hasil perhitungan uji reabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS :

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tengibles	0,819	0,70	Reliabel
2	Reability	0,817	0,70	Reliabel
3	Responsiveness	0,841	0,70	Reliabel
4	Assurance	0,838	0,70	Reliabel
5	Empathy	0,840	0,70	Reliabel
6	Trust	0,840	0,70	Reliabel
7	Persepsi	0,843	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

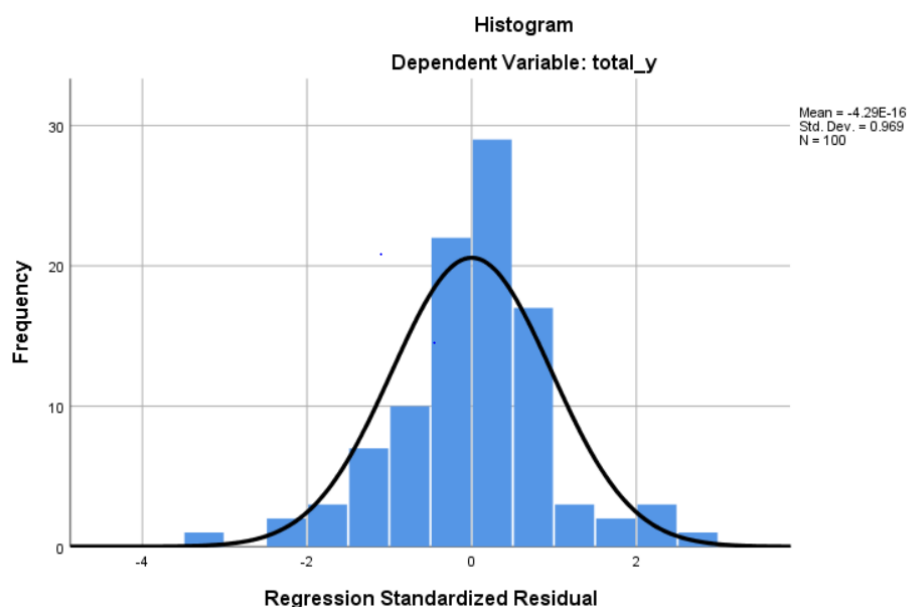
Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas (Gulla et al., 2015).

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal. Menurut Ghazali dalam (Mahesa, 2010) Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik Histogram. Apabila tampilan grafik histogram distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal (Rini Dwihayani, 2009).

Berikut ini hasil uji normalitas dengan grafik histogram :



Gambar 5.6 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

Grafik diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti di atas ini berdistribusi normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas(Ahmad Nor Soleh, Cicik Harini, 2018). Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.357	2.803
	X2	.400	2.501
	X3	.451	2.219
	X4	.338	2.956
	X5	.363	2.751
	X6	.350	2.855
a. Dependent Variable: Y1			

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance $> 0,1$ dan seluruh nilai VIP < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Mahesa, 2010).

Menurut Ghozali untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas (I Putu Mega Juli Semara Putra, 2016). Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.354	.541		4.356	.000
	X1	-.122	.068	-.288	-1.801	.075
	X2	.023	.061	.057	.375	.708
	X3	-.101	.056	-.256	-1.796	.076
	X4	.121	.066	.299	1.822	.072
	X5	.050	.062	.127	.801	.425
	X6	-.098	.063	-.248	-1.538	.127

a. Dependent Variable: abs_res

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen $> 0,05$ maka dapat disimpulkan semua data bebas dari Heterokedastisitas.

5.3.4 Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi tercantum pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 ^a	.706	.688	1.289	2.060
a. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4					
b. Dependent Variable: Y1					

Menurut temuan SPSS, nilai Durbin-Watson pada tabel 5.5 menunjukkan 2,060. Jika angka ini dikategorikan sesuai dengan kriteria yang ada pada Kriteria Test Durbin Watson, angka tersebut adalah antara 1,65 dan 2,35 maka dapat disimpulkan karena tidak ada gejala Autokorelasi dalam data yang didapat pada table diatas. Ini juga berarti bahwa hal kesalahan residual dari pengamatan variabel yang sama pada waktu yang berbeda tidak berkorelasi.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust*) dengan variabel dependen (Perceived). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio ((Usep Sudrajat dan Suwaji (2018:59)).

Rumus dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Perceived)

X₁ X₂ X₃ X₄ X₅ X₆ = Variabel independen (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust*)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

Tabel 5.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	.823	.825
	X1	.206	.103

	X2	.191	.093
	X3	-.136	.085
	X4	.098	.101
	X5	.046	.095
	X6	.539	.097
a. Dependent Variable: Y1			

Hasil Tabel 5.6, menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,823 + 0,206 X1 + 0,191 X2 - 0,136 X3 + 0,098 X4 + 0,046 X5 + 0,539 X6$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 0,823, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *tengibles* sebesar 0,206 yang berarti jika *tengibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,206 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap..
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reability* sebesar 0,191 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,191 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar -0,136 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,095 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,098 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan akan meningkat sebesar 0,098 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,046 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,046 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Nilai koefisien beta pada variabel *trust* sebesar 0,539 yang berarti jika *trust* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,539 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R^2) (Rachmawati, 2018).

Tabel 5.7 Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.706	.688	1.289
a. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,688 atau 68,8% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 68,8% dan sisanya sebesar 31,2% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Ghozali menyatakan bahwa pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen, dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian (Mahesa, 2010).

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05), maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan (Rachmawati, 2018). Hasil Uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372.138	6	62.023	37.307	.000 ^b
	Residual	154.612	93	1.662		
	Total	526.750	99			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4						

Dalam tabel Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama Sum of Square dan kedua Mean Square karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut dapat digunakan dua cara, pertama lihat nilai Sig. (Signifikansi). Pada tabel anova nilai sig. tertera sebesar 0,000 maka tabel diatas menunjukkan hasil dari uji f diperoleh nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,005$ dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan *Trust* (X6) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y1). Hal ini dengan mengikuti taraf sig. 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas (signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, dan X6 (*Tengibles, Reability, Responsiveness, Asurance, Empathy dan Trust*) terhadap variabel dependen Y (Persepsi) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Gulla et al., 2015). Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

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

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.9 di bawah ini :

Tabel 5.9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.823	.825		.998	.321
	X1	.206	.103	.188	2.000	.048
	X2	.191	.093	.183	2.056	.043
	X3	-.136	.085	-.133	-1.594	.114
	X4	.098	.101	.093	.966	.336
	X5	.046	.095	.045	.488	.627
	X6	.053	.097	.528	5.567	.000

a. Dependent Variable: Y1

Tabel output di atas menunjukkan bagian Unstandardized Coefficients ini ditampilkan juga Standard Error dari masing-masing variabel. Nilai pada kolom Beta, ditampilkan Z-score. Pada kolom berikutnya ditampilkan nilai t dari masing-

masing variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-Test) koefisien regresi yang didapatkan. Proses pengujiannya menyerupai F-test, yaitu “t hitung” dibandingkan dengan nilai “t tabel”.

Konstan = 0,823 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variable indenpedent naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.

Dilihat dari hasil uji t diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : *Tangibles* (X1) = 0,048, berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *tangibles* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *tangibles* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi TIX ID.

H2 : *Reability* (X2) = 0,043, berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *reability* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,043 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *reability* (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi TIX ID.

H3 : *Responsiveness* (X3) = 0,114, tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *responsiveness* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,114 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *responsiveness* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan TIX ID.

H4 : *Asurance* (X4) = 0,336, tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *asurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,336 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *asurance* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi TIX ID.

H5 : *Empathy* (X5) = 0,627, tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *empathy* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,627 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *empathy* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi TIX ID.

H6 : *Trust* (X6) = 0,000, berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *trust* (X6) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *trust* (X6) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan aplikasi TIX ID.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, Selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian f seluruh variabel independen *Tengibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan *Trust* (X6) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y1).

Sedangkan dalam pengujian t ada tiga variabel yang berpengaruh yaitu X1, X2, dan X3 (*Tangibles*, *Reability*, dan *Trust*) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (persepsi). Variabel lainnya X3, X4 dan X5 (*Responsiveness*, *Asurance* dan *Empathy*) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (persepsi).

Hipotesis 1

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H1 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *tangibles* terhadap variabel kepuasan pengguna. Hipotesis H1 dalam peneltian ini dinyatakan diterima atau H0 ditolak. hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$.

Hipotesis 2

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H2 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *reliability* terhadap variabel kepuasan pengguna. Hipotesis H2 dalam peneltian ini dinyatakan diterima atau H0 ditolak.

hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,043 < 0,05$.

Hipotesis 3

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H3 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pelangganya dinyatakan H3 ditolak atau H0 diterimahal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,114 > 0,05$.

Hipotesis 4

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H4 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *assurance* terhadap variabel kepuasan pelangganya dinyatakan H4 ditolak atau H0 diterimahal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,336 > 0,05$.

Hipotesis 5

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H5 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *emphaty* terhadap variabel kepuasan pelangganya dinyatakan H5 ditolak atau H0 diterima. hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,627 > 0,05$.

Hipotesis 6

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Pada Hipotesis H6 yaitu terdapat pengaruh positif antara variabel *tangibles* terhadap variabel kepuasan

pengguna. Hipotesis H6 dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau H0 ditolak. Hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.