

BAB V

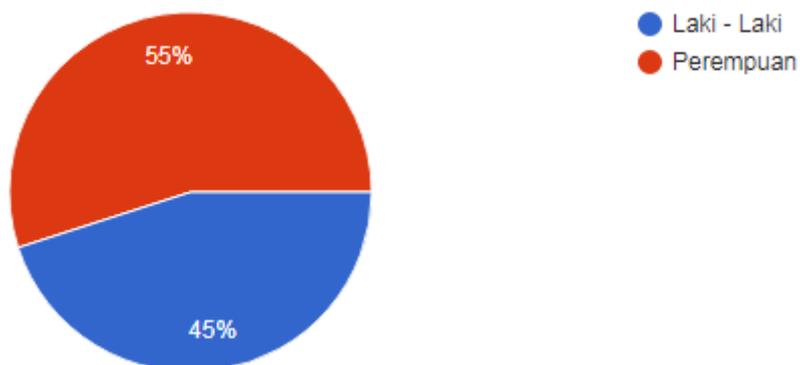
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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 Layanan Paspor Online. 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 19 Desember 2019 sampai tanggal 11 Januari 2020. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 butir pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat di kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi Layanan Paspor Online. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori seabegail berikut :

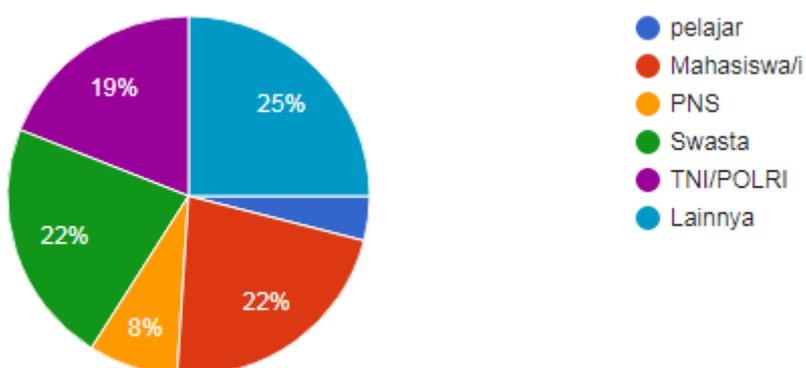
1. Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

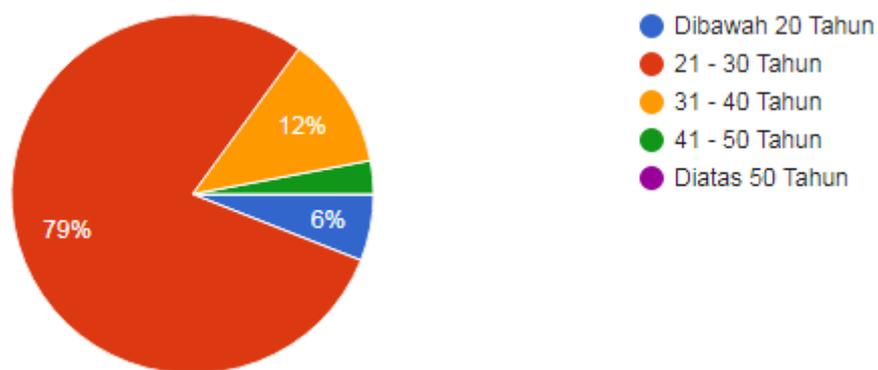
2. Pekerjaan



Gambar 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kalangan Masyarakat di Kota Jambi telah menggunakan aplikasi Layanan Paspor Online.

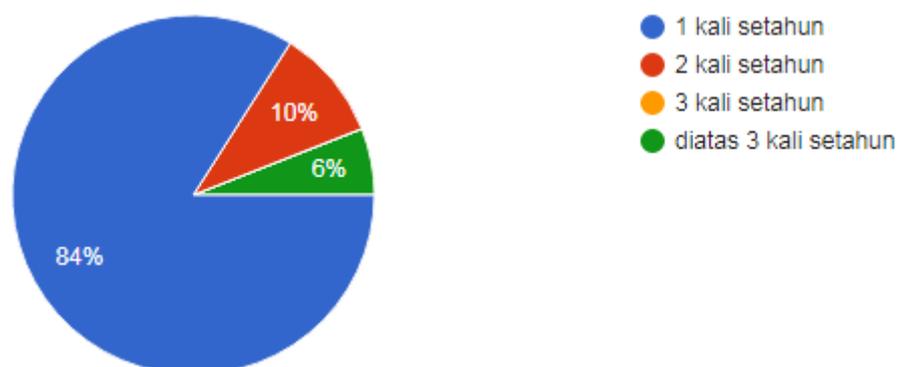
3. Usia



Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 5.3 tersebut menunjukkan bahwa para pengguna Layanan Paspor Online rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 30 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna Layanan Paspor Online yang usianya di atas 40 dan 50 tahun.

4. Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam Setahun



Gambar 5.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam Setahun

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa Masyarakat Dikota Jambi rata-rata hanya berpergian keluar Negeri hanya satu kali dalam setahun.

5.2. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

5.2.1. Uji Validitas

Dinyatakan oleh Sugiyono dalam Jurnal (Adhy Purnama dan Ilah Sallah, 2017) pengujian validitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

Dinyatakan oleh Ghozali dalam Jurnal (I Putu Mega Juli Semara Putra, 2016) Uji validitas ditentukan dengan nilai signifikasi. Jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka instrument penelitian adalah valid. Selain dengan membandingkan nilai signifikasi tersebut, pengolahan validitas dapat menggunakan *perarson correlation*. Apa bila nilai koefisien krelasi $> 0,03$ maka item tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tengibles			
	TG1	0,838	0,197	Valid
	TG2	0,874	0,197	Valid
	TG3	0,919	0,197	Valid
	TG Total	1	0,197	Valid
2	Reability			
	RB1	0,927	0,197	Valid
	RB2	0,888	0,197	Valid
	RB3	0,910	0,197	Valid
	RB Total	1	0,197	Valid
3	Responsivenes			
	RV1	0,825	0,197	Valid
	RV2	0,860	0,197	Valid
	RV3	0,919	0,197	Valid
	RV Total	1	0,197	Valid
4	Assurance			
	A1	0,794	0,197	Valid
	A2	0,893	0,197	Valid
	A3	0,896	0,197	Valid
	A Total	1	0,197	Valid
5	Empathy			
	E1	0,877	0,197	Valid
	E2	0,829	0,197	Valid
	E3	0,877	0,197	Valid
	E Total	1	0,197	Valid
6	Persepsi			
	P1	0,902	0,197	Valid
	P2	0,874	0,197	Valid
	P3	0,917	0,197	Valid
	P Total	1	0,197	Valid

Nilai r hitung diambil dari output SPSS Cronbach Alphas 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.

Pada table 5.4 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 Reabilitas

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). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) $0,70$ Ghazali dalam jurnal (I Putu Mega Juli Semara Putra, 2016). Berikut hasil perhitungan uji reabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS :

Tabel 5.2 Hasil Uji Reabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangible	0,851	0,70	Reliabel
2	Reability	0,890	0,70	Reliabel
3	Responsiveness	0,837	0,70	Reliabel
4	Assurance	0,826	0,70	Reliabel
5	Emphaty	0,826	0,70	Reliabel
6	Persepsi	0,880	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

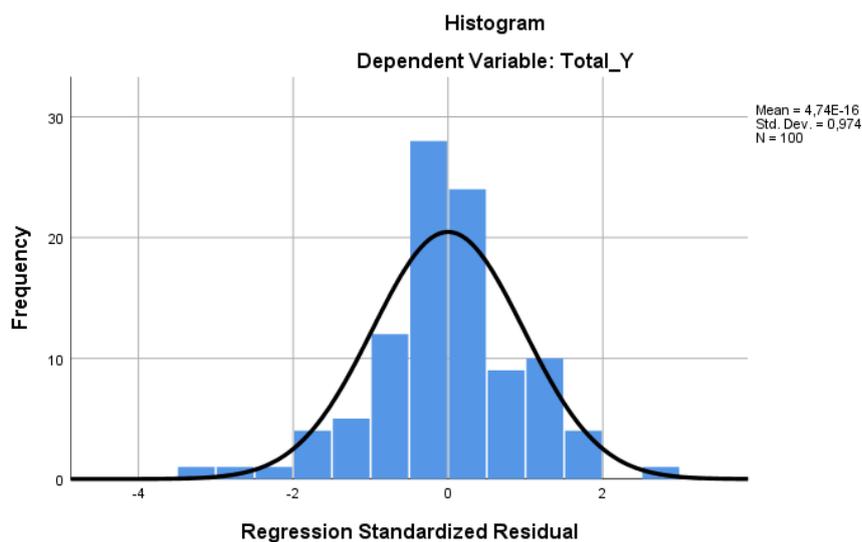
5.3. UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data Menurut Santosa dan Ashari dalam Jurnal (Ahmad Nor Sholeh dkk , 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 Dwiheyani, 2009).

Charts



Gambar 5.5 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 Multikolinieritas

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 Multikolinieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.334	2.997
	X2	.354	2.825
	X3	.323	3.096
	X4	.303	3.297
	X5	.339	2.953

a. Dependent Variable: Total_Y

Kesimpulan dari Uji Multikolinieritas SPSS ini adalah tidak terdapat masalah multikolinieritas, sehingga hasil pengujian dikatakan reliabel atau terpercaya.

5.3.3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan metode Durbin – Watson (DW test) untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi (Rini Dwihayani 2009).

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

- $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
- $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Tabel 5.4 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,809 ^a	,655	,637	1,829	1,731

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X2, Total_X3, Total_X1, Total_X4
 b. Dependent Variable: Total_Y

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan $T = 100$, dan $k = 6$ didapat nilai $DL = 1.654$ dan $DU = 1.694$. Jadi nilai $4-DU = 2.306$ dan $4-DL = 2.346$. Dari output dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1.731. karena nilai DW terletak antara DU dan $4-DU$ ($1.694 < 1.731 < 2.306$), maka hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

5.3.4. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji geleser (Ahmad Nor Sholeh, dkk 2018).

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 gambar berikut 5.7 berikut :

Tabel 5.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.112	.509		6.113	.000
	X1	-.008	.062	-.020	-.122	.903
	X2	-.087	.055	-.248	-1.577	.118
	X3	-.077	.069	-.182	-1.108	.271
	X4	.003	.074	.006	.037	.971
	X5	.009	.071	-.020	-1.122	.903

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan kelima variabel independen lebih daari 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5.4. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Gozali dalam jurnal (I Putu Mega Juli Semara Putra, 2016), untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1, X2, X3, X4, X5 (*Tengibles, Reability, Responsiveness, Asurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Persepsi), maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda. Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

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

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (terikat)

X₁ X₂ X₃ X₄ = Variabel Independen (bebas)

A = Nilai Konstanta

b₁ b₂ b₃ b₄ = Koefisien regresi

Tabel 5.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.111	.817
	X1	.206	.100
	X2	.062	.089
	X3	.014	.111
	X4	.352	.119
	X5	.296	.114

a. Dependent Variable: Total_Y

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

$$Y = 1,111 + 0,206 X_1 + 0,062 X_2 + 0,014 X_3 + 0,352 X_4 + 0,296 X_5$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta =1,111, 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 0,062 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,062 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,014 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,014 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,352 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,352 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,296 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,296 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (r^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen (Gulla, et al, 2015)

Tabel 5.7 Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.637	1.829
a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X2, Total_X3, Total_X1, Total_X4				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.10, diatas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,655 atau 65,5% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 65,5% dan sisanya sebesar 34,5% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2. Pengujian Uji F

Pengujian hipotesis Uji F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *Tengibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Persepsi (Y) (Gulla et al, 2015). 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	597.513	5	119.503	35.707	.000 ^b
	Residual	314.597	94	3.347		
	Total	912.110	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4						

Tabel diatas menunjukkan hasil dari uji f diperoleh nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Tengibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y).

5.4.3. Pengujian Hipotesis Uji t

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5 (*Tengibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance*, *Empathy*) 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). Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna)

α = Konstanta

X1,X2,X3,X4,X5 = Variabel Independen

H1 = Terdapat pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap Persepsi (Y).

H2 = Terdapat pengaruh Keandalan (X2) terhadap Persepsi (Y).

H3 = Terdapat pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap Persepsi (Y).

H4 = Terdapat pengaruh Jaminan (X4) terhadap Persepsi (Y).

H5 = Terdapat pengaruh Empati (X5) terhadap Persepsi (Y).

Tabel 5.9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.111	.817		1.361	.177
	Total_X1	.206	.100	.217	2.071	.041
	Total_X2	.062	.089	.071	.695	.489
	Total_X3	.014	.111	.014	.129	.898
	Total_X4	.352	.119	.327	2.970	.004
	Total_X5	.298	.114	.272	2.613	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.
- Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- t tabel = $t(n - K - 1) = (100 - 6 - 1) = t(93) = 1.985$

Persamaan regresi yang di dapat adalah :

$$Y=(1,111) + 0,206 X1 + 0,062 X2 + 0,014 X3 + 0,352 X4 + 0,298 X5$$

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 Hipotesis.

Konstanta = 1,111, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independent naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Kepuasan pengguna akan naik atau terpenuhi.

Bukti Fisik (X1) = 0,206, merupakan nilai koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X1) terhadap variabel Persepsi (Y), artinya jika Bukti Fisik mengalami kenaikan satu satuan, maka Persepsi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,206 atau 20,6% koefisien bernilai positif artinya antara kinerja Bukti Fisik (X1) dan Persepsi (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Bukti Fisik (X1) akan mengakibatkan kenaikan pada Persepsi (Y).

Keandalan (X2) = 0,062, merupakan nilai koefisien regresi variabel Keandalan (X2) terhadap variabel Persepsi (Y), artinya jika Keandalan mengalami kenaikan satu satuan, maka Persepsi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,062 atau 6,2% koefisien bernilai positif artinya antara kinerja Keandalan (X2) dan Persepsi (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Keandalan (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada Persepsi (Y).

Daya Tanggap (X3) = 0,014, merupakan nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X3) terhadap variabel Persepsi (Y), artinya jika daya tanggap mengalami kenaikan satu satuan, maka Persepsi (Y) akan mengalami peningkatan

sebesar 0,014 atau 1,4% koefisien bernilai positif artinya antara kinerja Daya Tanggap (X3) dan Persepsi (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Daya Tanggap (X3) akan mengakibatkan kenaikan pada Persepsi (Y).

Jaminan (X4) = 0,352, merupakan nilai koefisien regresi variabel Jaminan (X4) terhadap variabel Persepsi (Y), artinya jika Jaminan mengalami kenaikan satu satuan, maka Persepsi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,352 atau 35,2% koefisien bernilai positif artinya antara kinerja Jaminan (X4) dan Persepsi (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Jaminan (X4) akan mengakibatkan kenaikan pada Persepsi (Y).

Empati (X5) = 0,298, merupakan nilai koefisien regresi variabel Empati (X5) terhadap variabel Persepsi (Y), artinya jika Empati mengalami kenaikan satu satuan, maka Persepsi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,298 atau 29,8% koefisien bernilai positif artinya antara kinerja Empati (X5) dan Persepsi (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Empati (X5) akan mengakibatkan kenaikan pada Persepsi (Y).

5.4.4. Pengujian H1

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,041 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,071 > 1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Maka dapat disimpulkan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.4.5. Pengujian H2

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,489 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,695 < 1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak

yang berarti tidak berpengaruh X2 terhadap Y. Maka dapat disimpulkan keandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.4.6. Pengujian H3

Diketahui nilai untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,898 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,129 < 1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak berpengaruh X3 terhadap Y. Maka dapat disimpulkan daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.4.7. Pengujian H4

Diketahui nilai untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,970 > 1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Maka dapat disimpulkan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.4.8. Pengujian H5

Diketahui nilai untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar $0,010 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,613 > 1,9885$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y. Maka dapat disimpulkan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.5. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik diterima yang berarti terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Persepsi dengan nilai sebesar 20,6%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti tidak berpengaruh nilai X2 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Keandalan terhadap Persepsi dengan nilai sebesar 6,2%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti tidak berpengaruh nilai X3 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Persepsi dengan nilai sebesar 1,4%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X4 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan diterima yang berarti terdapat pengaruh Jaminan terhadap Persepsi dengan nilai sebesar 35,2%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 5 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X5 terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati diterima yang berarti terdapat pengaruh Empati terhadap Persepsi dengan nilai sebesar 29,8%.