

BAB V

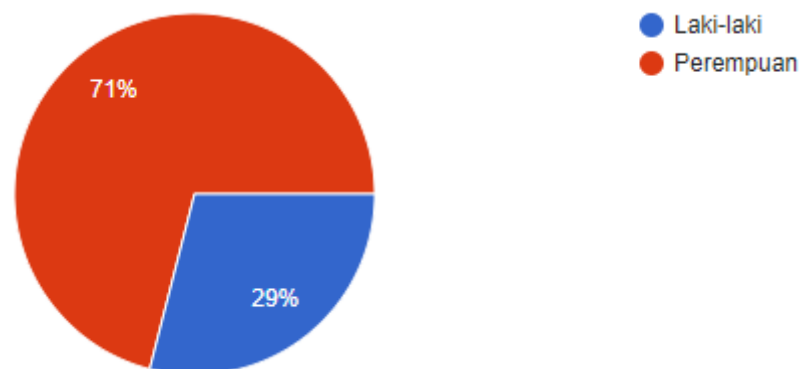
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 25.0.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 05 Desember 2019 sampai tanggal 25 Januari 2020. Untuk kegiatan pengisian dengan 17 pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat umum, pelajar, pekerja dan mahasiswa kota jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi MangaToon. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan yang dinyatakan valid.. Berikut grafik profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut :

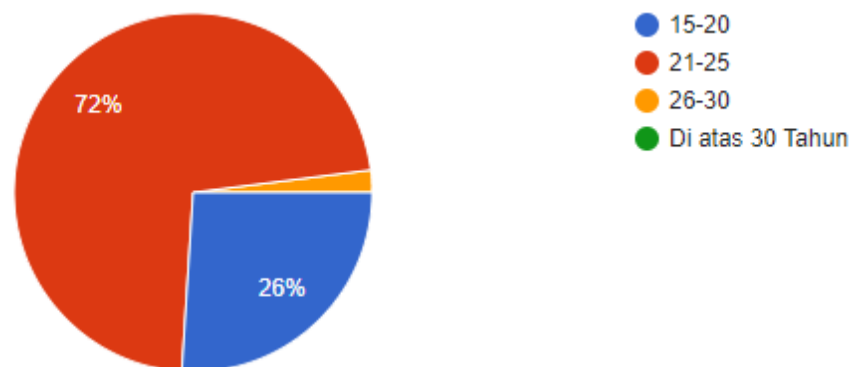
5.1.1 Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Diagram Grafik Jenis Kelamin

Pada grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna aplikasi MangaToon di kota jambi lebih dominan perempuan di bandingkan laki-laki.

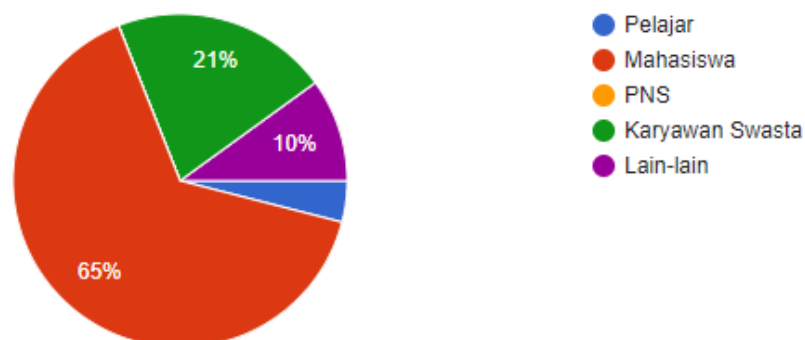
5.1.2 Umur



Gambar 5.2 Diagram Grafik Umur

Pada grafik di atas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi MangaToon rata-rata adalah anak remaja menuju dewasa yang berusia di antara umur 21 sampai dengan 25 tahun, dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna aplikasi MangaToon yang usianya di atas 26 tahun.

5.1.3 Pekerjaan



Gambar 5.3 Diagram Grafik Pekerjaan

Pada grafik di atas menunjukkan bahwa Mahasiswa dan Karyawan Swasta lebih dominan menggunakan aplikasi MangaToon di bandingkan profesi yang lainnya.

5.2 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

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).

Dinyatakan oleh Imam 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 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 0,1966. Berikut adalah gambar r tabel :

84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Gambar 5.4 Tabel r

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	Usability			
	X1.1	0,828	0,197	Valid
	X1.2	0,850	0,197	Valid
	X3.3	0,785	0,197	Valid
	Total X1	1	0,197	Valid
2	Service Reliability			
	X2.1	0,820	0,197	Valid
	X2.2	0,815	0,197	Valid
	X3.3	0,680	0,197	Valid
	Total X2	1	0,197	Valid
3	Information Quality			
	X3.1	0,793	0,197	Valid
	X3.2	0,831	0,197	Valid
	X3.3	0,770	0,197	Valid
	Total X3	1	0,197	Valid
4	Assurance			
	X4.1	0,818	0,197	Valid
	X4.2	0,804	0,197	Valid
	X4.3	0,629	0,197	Valid
	Total X4	1	0,197	Valid
5	Empathy			
	X5.1	0,831	0,197	Valid

	X5.2	0,732	0,197	Valid
	X5.3	0,795	0,197	Valid
	Total X5	1	0,197	Valid
6	Persepsi			
	Y1.1	0,879	0,197	Valid
	Y1.2	0,832	0,197	Valid
	Total Y	1	0,197	Valid

Pada table 5.4 di atas terlihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai $> 0,196$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

5.2.2 Uji Reabilitas

Uji realibilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Pengujian realibilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan dalam penelitian ini akan menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alpha cronbach), dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai alpha cronbachnya $> 0,6$ (Mahesa, 2010). 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	Usability	0,750	0,60	Reliabel
2	Service Reability	0,665	0,60	Reliabel
3	InformationQuality	0,710	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,616	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,692	0,60	Reliabel
7	Persepsi	0,631	0,60	Reliabel

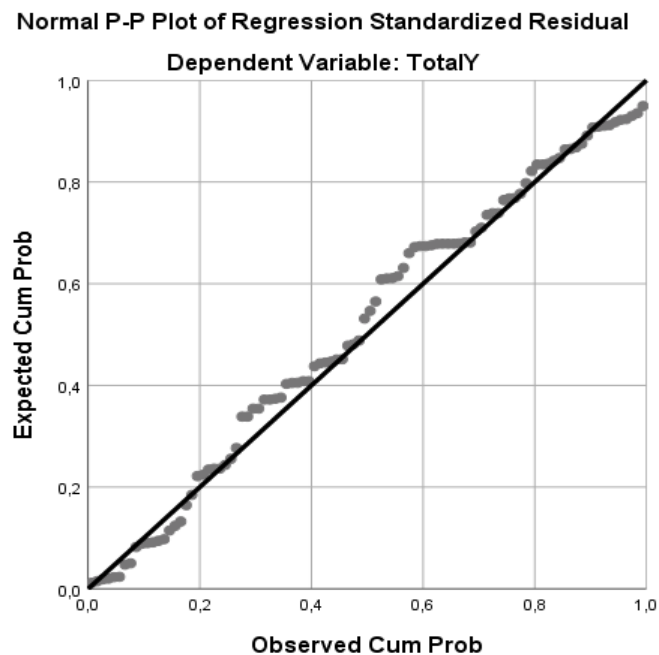
Berdasarkan tabel 5.5 di atas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

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 atau mendekati normal. Untuk melihat data berdistribusi normal dilakukan dengan memperhatikan *normal probability plot* pada *scatter plot* berdistribusi normal (Mahesa, 2010). Berikut ini hasil uji normalitas dengan *Normal probability plot* :



Gambar 5.560 Hasil Uji Normalitas Dengan Normal Probability Plot

Pada gambar di atas terlihat bahwa data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka kesimpulan uji normalitas adalah model regresi 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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TotalX1	0,114	8,773
	TotalX2	0,246	4,058
	TotalX3	0,101	9,871
	TotalX4	0,294	3,396
	TotalX5	0,222	4,511
a. Dependent Variabel : TotalY			

Pada tabel di atas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana hasil di ambil dari tabel coefficients dan seluruh nilai tolerance $> 0,100$ dan seluruh nilai VIF $< 10,00$ 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 heterokedastisitas (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 gambar berikut 5.7 berikut :

Tabel 5.4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		3,177	,002
	TotalX1	0,326	1,075	0,285
	TotalX2	-0,174	-0,845	0,400
	TotalX3	-0,275	-0,855	0,395
	TotalX4	0,068	0,359	0,720
	TotalX5	0,083	0,383	0,702
a. Dependent Variabel : abs_rest				

Dari hasil uji heterokedastisitas pada tabel 5.7 di atas, di ambil dari tabel coefficients dan terlihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen bebas dari masalah heterokadestisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih varaibel independen (*Usability, Service Reability, Information Quality, Asurance dan Empathy*) terhadap satu variabel dependen (*Perceived*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus (Janie, 2012). Adapun rumus dalam peneliian 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*)

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6 = Variabel independen (*Usability, Service Reability, Information Quality, Assurance dan Empathy*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	6,246	0,510
	TotalX1	-0,147	0,120
	TotalX2	0,107	0,087
	TotalX3	0,051	0,139
	TotalX4	0,204	0,089
	TotalX5	-0,112	0,091
a. Dependent Variable : TotalY			

Hasil Tabel 5.8 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,246 - 0,147 X1 + 0,107 X2 + 0,051 X3 + 0,204 X4 - 0,112 X5$$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta = 6,246 , nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.

2. Nilai konstanta beta pada variabel *usability* sebesar -0,147 yang berarti jika *usability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,147 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *service reability* sebesar 0,107 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,107 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *information quality* sebesar 0,51 yang berarti jika *information quality* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,51 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,204 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar 0,204 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar -0,112 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar -0,112 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 5.6 Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,315 ^a	0,099	0,051	1,136	1,772
a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX4, TotalX1, TotalX2, TotalX3					
b. Dependent Variable: TotalY					

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,051 atau 5,1% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 5.1% dan sisanya sebesar 94,9% 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 5.7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,381	5	2,676	2,073	0,076 ^b
	Residual	121,369	94	1,291		
	Total	134,750	99			
a. Dependent Variable: TotalY						
b. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX4, TotalX1, TotalX2, TotalX3						

Tabel di atas menunjukkan hasil dari uji f diperoleh dari nilai signifikansi yaitu $0,076 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Usability* (X1), *Service Reability* (X2), *Information Quality* (X3), *Asurance* (X4) dan *Empathy* (X5) tidak ada pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Persepsi (Y).

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Usability*, *Service Reability*, *Information Quality*, *Asurance* dan *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). Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

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

2. Hipotesis ditolak jika t signifikan $> 0,05$

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.12 di bawah ini :

Tabel 5.8 Hasil Uji T

Model		t	Sig.
1	(Constant)	12,241	0,000
	TotalX1	-1,228	0,223
	TotalX2	1,234	0,220
	TotalX3	0,363	0,717
	TotalX4	2,299	0,024
	TotalX5	-1,237	0,219

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

H1 : *Usability* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi MangaToon.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *usability* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,223 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *usability* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam penggunaan aplikasi MangaToon.

H2 : *Service Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi MangaToon.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *Service Reliability* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,220 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Service Reliability* (X1) berpengaruh negatif atau tidak

berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam penggunaan aplikasi MangaToon.

H3 : *Information Quality* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi MangaToon.

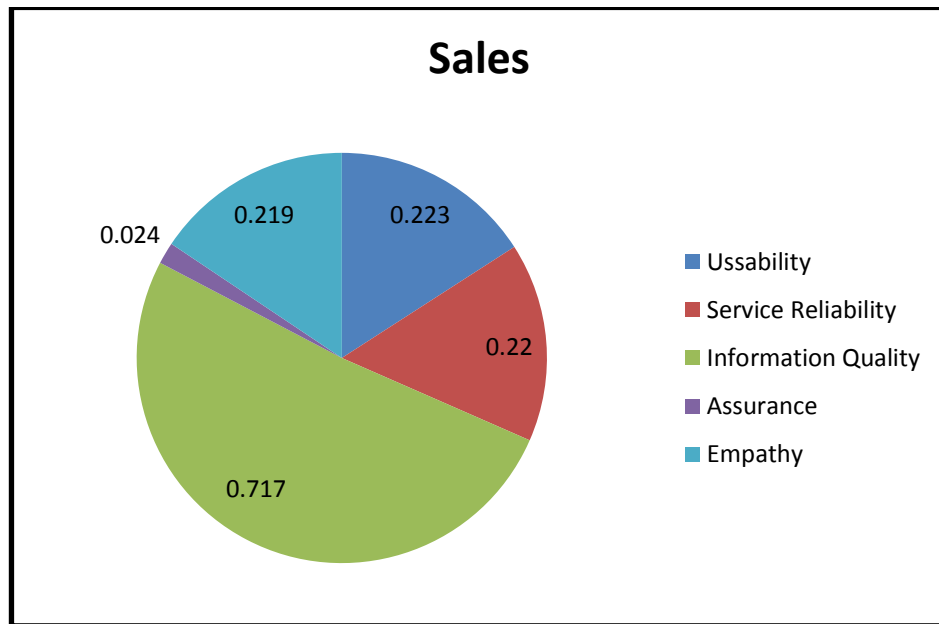
Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *Information Quality* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,717 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Information Quality* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam penggunaan aplikasi MangaToon.

H4 : *Assurance* (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi MangaToon.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *Assurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Assurance* (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam penggunaan aplikasi MangaToon.

H5 : *Empathy* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan aplikasi MangaToon.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *Empathy* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,219 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Empathy* (X5) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam penggunaan aplikasi MangaToon. Berikut adalah hasil yang disajikan dalam bentuk Diagram Lingkaran sebagai berikut :



Gambar 5.6 Diagram Lingkaran Hasil Uji t

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, 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 *Usability* (X1), *Service Reliability* (X2), *Information Quality* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) tidak berpengaruh secara simultan signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y1). Sedangkan dalam pengujian t hanya satu variabel saja yang berpengaruh yaitu X4 (*Assurance*) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (persepsi). Variabel lainnya X1, X2, X3 dan X5 (*Usability*, *Service Reliability*, *Information Quality* dan

empathy) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (persepsi).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi MangaToon di Kota Jambi tidak cukup baik artinya tingkat kepuasa pengguna aplikasi MangaToon di Kota Jambi bisa terbilang rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan pada aplikasi MangaToon di Kota Jambi belum sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karna hanya variabel *assurance* saja yang berpengaruh positif terhadap persepsi konsumen.

Untuk itu pihak MangaToon harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna agar kepuasan pengguna dapat meningkat. Karna jika kepuasan pengguna tidak terpenuhi secara baik, maka pihak MangaToon akan mengalami penurunan jumlah pengguna.

