

BAB V

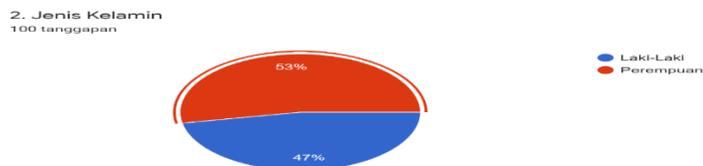
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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 MiChat. 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 disebarakan mulai dari tanggal 15 Desember 2020 sampai tanggal 23 Desember 2020. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 buah pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada masyarakat yang berada di kota Jambi dan telah sudah menggunakan aplikasi MiChat. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

5.1.1 Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

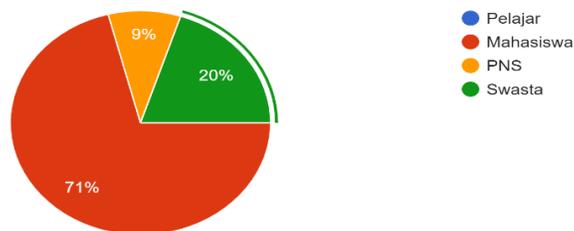
Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	47	47%
Perempuan	53	53%

Berdasarkan pada tabel jenis kelamin laki laki memiliki jumlah 47 orang dengan 47% dan perempuan berjumlah 53 orang dengan 53%.

5.1.2 Pekerjaan

3. Pekerjaan
100 tanggapan



Gambar 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

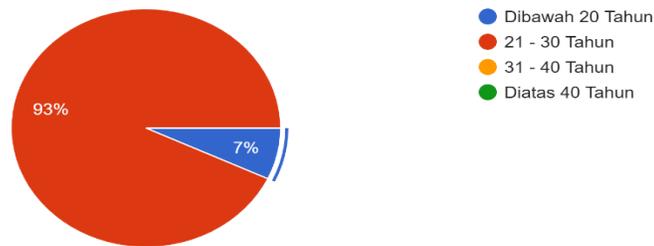
Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	0	0%
Mahasiswa	71	71%
PNS	9	9%
Swasta	20	20%

Berdasarkan pada tabel pekerjaan yang terbanyak menggunakan aplikasi MiChat adalah kalangan mahasiswa dengan jumlah 71 orang dengan persentase 71% dan yang terdikit adalah pelajar swasta sebanyak 0 orang dengan persentase 0% .

5.1.3 Umur

4. Umur
100 tanggapan



Gambar 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
Dibawah 20	7	7%
21 – 30	93	93%
31 – 40	0	0%
Diatas 40	0	0%

Berdasarkan kesimpulan tabel dari umur kebanyakan menggunakan aplikasi MiChat pada umur 21-30 tahun dengan berjumlah 7 orang dengan 7% dan yang paling jarang menggunakan aplikasi maxim diatas 31 sampai 49 tahan dan diatasnya tidak ada yang memilih dengan presentase 0%.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

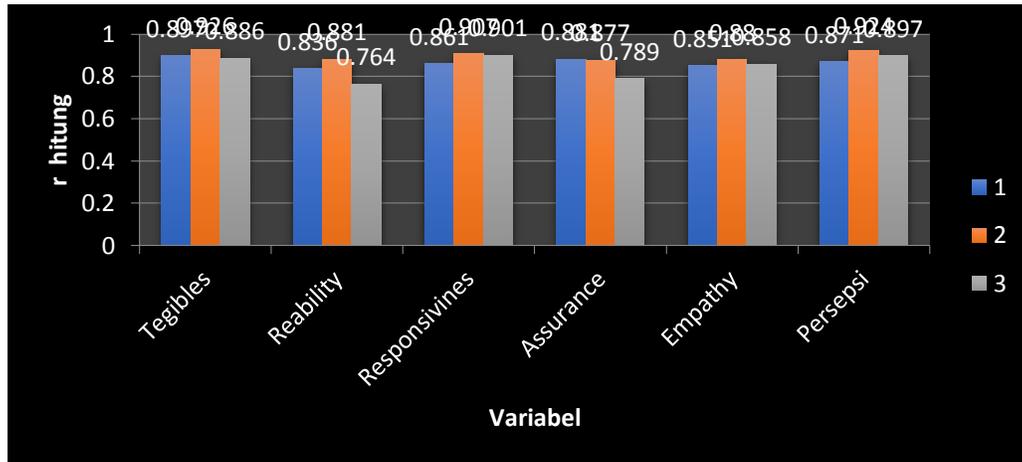
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
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 r Tabel

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tengibles X1			
	X1.1	0,897	0,196	Valid
	X1.2	0,926	0,196	Valid
	X1.3	0,886	0,196	Valid
	Total X1	1	0,196	Valid
2	Reability X2			
	X2.1	0,836	0,196	Valid
	X2.2	0,881	0,196	Valid
	X2.3	0,764	0,196	Valid
	Total X2	1	0,196	Valid
3	Responsivenes X3			
	X3.1	0,861	0,196	Valid
	X3.2	0,907	0,196	Valid
	X3.3	0,901	0,196	Valid
	Total X3	1	0,196	Valid
4	Assurance X4			
	X4.1	0,881	0,196	Valid
	X4.2	0,877	0,196	Valid
	X4.3	0,789	0,196	Valid
	Total X4	1	0,196	Valid
5	Empathy X5			
	X5.1	0,851	0,196	Valid
	X5.2	0,880	0,196	Valid
	X5.3	0,858	0,196	Valid
	Total X5	1	0,196	Valid
6	Persepsi Y1			
	Y1.1	0,871	0,196	Valid
	Y1.2	0,924	0,196	Valid
	Y1.3	0,897	0,196	Valid
	Total Y1	1	0,196	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



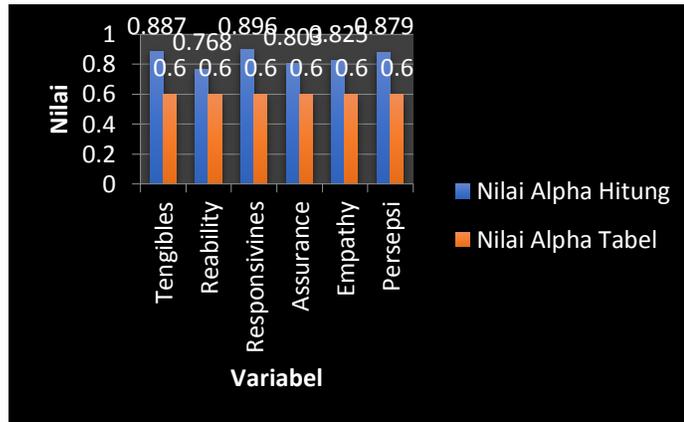
Gambar 5.5 Grafik Hasil Uji Validitas

5.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Hitung	Alpha Tabel	Keterangan
1	Tengibles	0,887	0,60	Reliabel
2	Reability	0,768	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,869	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,803	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,825	0,60	Reliabel
6	Persepsi	0,879	0,60	Reliabel

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

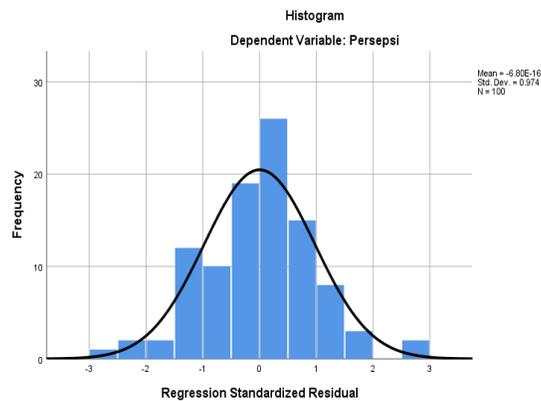


Gambar 5.6 Grafik Hasil Uji Reliabilitas

5.3 Uji ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas dengan grafik histogram :



Gambar 5.7 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

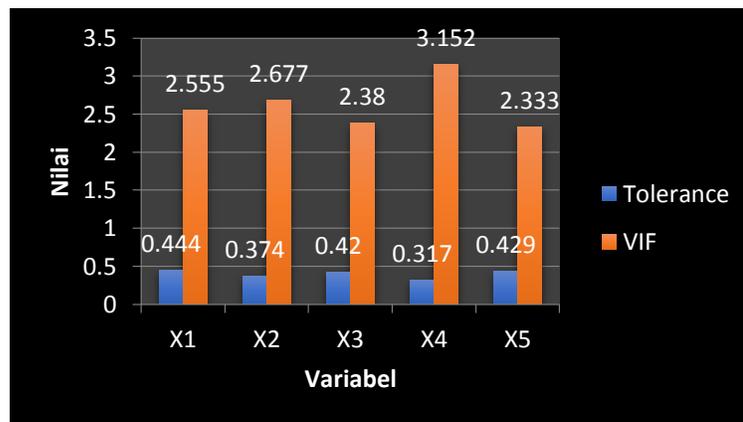
Grafik diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti di atas ini berdistribusi normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 5.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
X1	0,444	2,255	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,374	2,677	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,420	2,380	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X4	0,317	3,152	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X5	0,429	2,333	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance $> 0,5$ dan seluruh nilai VIF < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.



Gambar 5.8 Grafik Hasil Uji Multikolinearitas

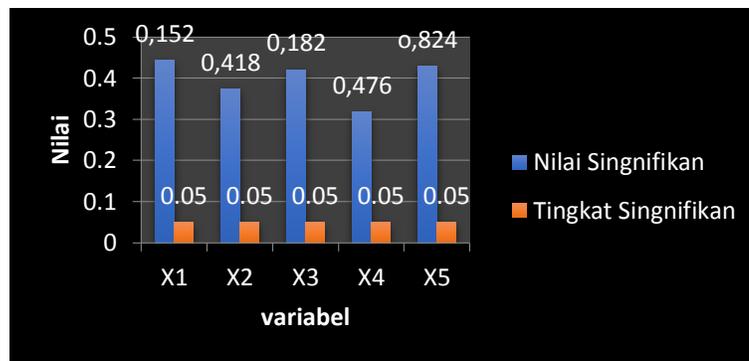
5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Tabel 5.8 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Tingkat Singnifikan	Kriteria
X1	0,152	$> 0,05$	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X2	0,418	$> 0,05$	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

X3	0,182	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X4	0,476	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X5	0,824	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji heterokedastisitas, dimana nilai signifikan melebihi tingkat signifikan, artinya semua data diatas tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 5.9 Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas

5.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan metode Durbin-Waston (DW Test) untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi. Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Waston (DW Test) yaitu sebagai berikut:

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

Hasil uji autikorelasi untuk model regresi dengan metode Durbin-Waston (DW Test) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.737 ^a	.543	.519	1.64761	1.896
a. Predictors: (Constant), Empathy , Tengibles , Responsiveness , Reability , Assurance					
b. Dependent Variable: Persepsi					

Pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan $T = 100$, dan $k = 5$ didapat nilai $DL = 1.5710$ dan $DU = 1.7804$. Jadi nilai $4 - DU = 2,2196$ dan $4 - DL = 2,429$. Dari output dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1.896. Karena nilai DW terletak antara DU dan $4 - DU$ ($1.7804 < 1.896 < 2,2196$), maka hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU								
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813

Gambar 5.10 Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tengibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap satu variabel dependen (Persepsi) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.614	.878
	<i>Tengibles</i>	.269	.090
	<i>Reability</i>	.101	.115
	<i>Responsiveness</i>	-.039	.101
	<i>Assurance</i>	.038	.117
	<i>Empathy</i>	.414	.106
a. Dependent Variable: Persepsi			

Pada tabel 5.10 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,614 + 0,269 X_1 + 0,101 X_2 + -0,039 X_3 + 0,038 X_4 + 0,414 X_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta = 2,614, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap persepsi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *tangibles* sebesar 0,269 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,269 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reability* sebesar 0,101 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,101 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar -0,039 yang berarti jika *responsiveness* mengalami penurunan, maka persepsi akan turun sebesar -0,039 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,038 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,038 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,414 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,414 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinan (R^2)

Uji determinan 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).

Berikut hasil dari koefisien determinan (R^2) yang dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini:

Tabel 5.11 Hasil Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.519	1.64761
a. Predictors: (Constant), Empathy , Tengibles , Responsiveness , Reability , Assurance				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.11 dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R square* adalah 0,519 atau 51,9% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 51,9% dan sisanya sebesar 48,1% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Uji f atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen persepsi (Y). 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.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji f yang dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	303.735	5	60.747	22.378	.000 ^b
	<i>Residual</i>	255.175	94	2.715		
	Total	558.910	99			
a. Dependent Variable: Persepsi						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Tengibles, Responsiveness, Reability, Assurance						

Tabel 5.12 menunjukkan hasil dari uji f diperoleh nilai signifikansi (Sig.) 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 yaitu Persepsi (Y).

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Tengibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Persepsi) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

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

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13 Hasil Uji T

Coefficients^a			
	Model	t	Sig.
1	(Constant)	2.978	.004
	<i>Tengibles</i>	2.997	.003
	<i>Reability</i>	.874	.384
	<i>Responsiveness</i>	-.389	.698
	<i>Assurance</i>	.325	.746
	<i>Empathy</i>	3.916	.000
a. Dependent Variable: Persepsi			

Dilihat dari hasil uji t pada tabel 5.13 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

1. *Tengibles* (X1)

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa nilai variable *Tengibles* sebesar $0,003 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y).

2. *Reability* (X2)

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa nilai variable *Reability* sebesar $0,384 > 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima dengan nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y).

3. *Responsiveness* (X3)

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa nilai variable *Responsiveness* sebesar 0,698 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima dengan nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y).

4. *Assurance* (X4)

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa nilai variable *Assurance* sebesar 0,746 > 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima dengan nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y).

5. *Empathy* (X5)

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa nilai variable *Empathy* sebesar 0,000 < 0,05, maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y).

5.5 PEMBAHASAN

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, tidak terjadi autokorelasi, dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian f seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen persepsi (Y). Sedangkan dalam pengujian t hanya terdapat dua variabel yang berpengaruh yaitu *tangibles* (X1) dan *empathy* (X5) yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat persepsi (Y). Variabel

lainnya, *reliability* (X2), *responsiveness* (X3) dan *assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel persepsi (Y).

Secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi MiChat di Kota Jambi belum cukup baik artinya tingkat kepuasan aplikasi MiChat di Kota Jambi bisa terbilang rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi MiChat di Kota Jambi belum sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karena hanya variabel *tengibles* dan *empathy* saja yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen. Untuk itu pihak aplikasi MiChat harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna agar kepuasan dapat meningkat. Karena jika kepuasan pengguna tidak terpenuhi secara baik, maka pihak layanan aplikasi MiChat dapat mengalami dan merasakan kerugian.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan persepsi pengguna aplikasi MiChat di kota Jambi agar pihak MiChat dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna aplikasi MiChat karena hanya variable *Tengibles* dan *Empathy* saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna.