

BAB V

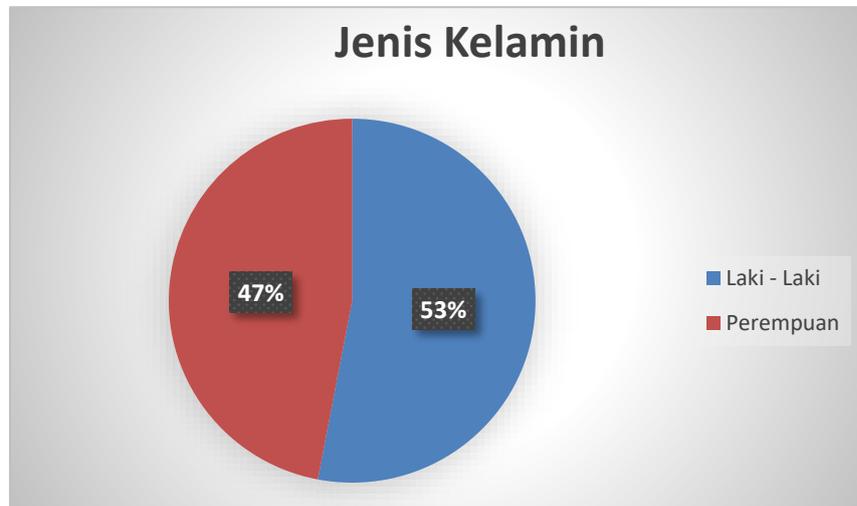
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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 Discord. 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.

1.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar mulai dari tanggal 16 Januari 2020 sampai tanggal 26 Januari 2020. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 buah pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat yang berada di kota Jambi dan telah sudah menggunakan aplikasi Discord. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

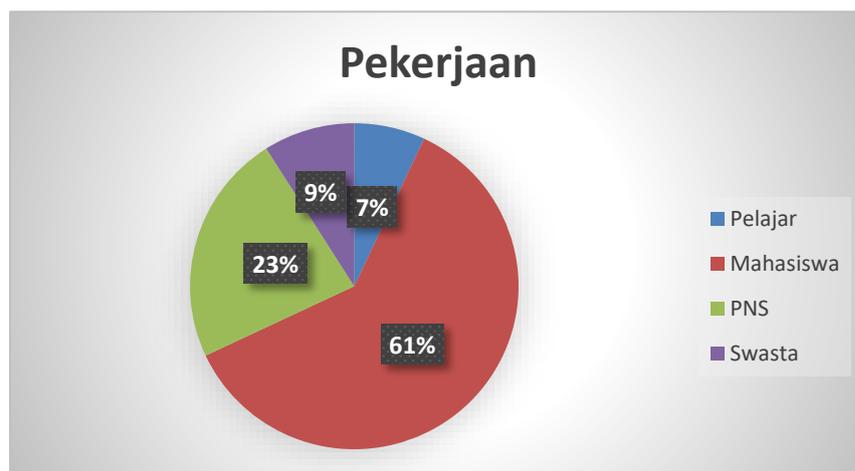
1.1.1 Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin

Pada gambar 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, artinya Pengguna Discord yang berada di Kota Jambi lebih dominan Laki - Laki dibandingkan Perempuan.

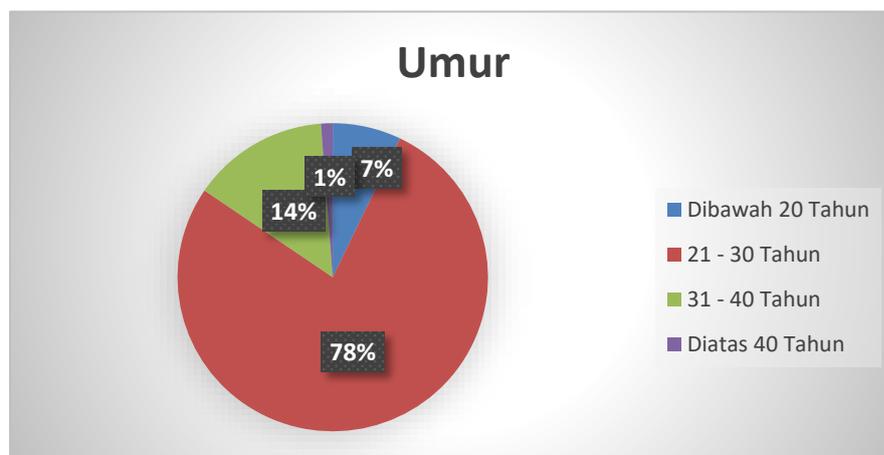
1.1.2 Pekerjaan



Gambar 5.2 Diagram Pekerjaan

Pada gambar 5.2 diatas menunjukkan bahwa mahasiswa dan PNS (Pegawai Negri Sipil lebih dominan menggunakan Aplikasi Discord dibandingkan dengan para pelajar dan Swasta.

1.1.3 Umur



Gambar 5.3 Diagram Umur

Pada gambar 5.3 diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Discord rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 21-30 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan Pengguna yang umurnya di atas 40 tahun.

1.2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1.2.1 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. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Data dinyatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$.

df=(N-2)	Tingkat Signifikan untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,25	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikan untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
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

Tabel 5.1 Tabel r

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka $df = 100 - 2$, maka $df = 98$. Nilai r tabel dari $df = 98$ adalah 0,1966

Gambar 5.4 Uji Validitas *Tangibles* (X1)

X1.1	Pearson Correlation	1	.805**	.666**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.805**	1	.783**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.666**	.783**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.906**	.946**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5.5 Uji Validitas *Reliability* (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.649**	.442**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.649**	1	.558**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.442**	.558**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.850**	.879**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5.6 Uji Validitas Responsiveness (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.784**	.739**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.784**	1	.773**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.739**	.773**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.920**	.925**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5.7 Uji Validitas Accurance (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.808**	.553**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.808**	1	.615**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.553**	.615**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X4	Pearson Correlation	.896**	.916**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Gambar 5.8 Uji Validitas *Empathy* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.606**	.555**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.606**	1	.693**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.555**	.693**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X5	Pearson Correlation	.851**	.880**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5.9 Uji Validitas Persepsi (Y6)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.723**	.643**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.723**	1	.761**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.643**	.761**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_Y1	Pearson Correlation	.871**	.924**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Accuracy*, *Empathy*, dan *perception* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tangibles X1			
	TG1	0,906	0,196	Valid
	TG2	0,946	0,196	Valid
	TG3	0,888	0,196	Valid
	Total X1	1	0,196	Valid
2	Reliability X2			
	RB1	0,850	0,196	Valid
	RB2	0,879	0,196	Valid
	RB3	0,779	0,196	Valid
	Total X2	1	0,196	Valid
3	Responsiveness X3			
	RV1	0,920	0,196	Valid
	RV2	0,925	0,196	Valid
	RV3	0,910	0,196	Valid
	Total X3	1	0,196	Valid
4	Assurance X4			
	AS1	0,896	0,196	Valid
	AS2	0,916	0,196	Valid
	AS3	0,825	0,196	Valid
	Total X4	1	0,196	Valid
5	Empathy X5			
	EM1	0,851	0,196	Valid
	EM2	0,880	0,196	Valid
	EM3	0,858	0,196	Valid
	Total X5	1	0,196	Valid

6	Persepsi Y1			
	PR1	0,871	0,196	Valid
	PR2	0,924	0,196	Valid
	PR3	0,897	0,196	Valid
	Total Y1	1	0,196	Valid

Pada table 5.2 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.

1.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk melihat reliable atau tidaknya data tersebut maka dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, jika nilai alpha > 0.60 maka data tersebut reliable. Berikut hasil dari uji Reabilitas.

Gambar 5.10 Hasil Uji Reabilitas *Tangibles*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	3

Gambar 5.11 Hasil Uji Reabilitas *Reliability*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	3

eness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	3

Gambar 5.13 Hasil Uji Reabilitas *Accurance*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

Gambar 5.14 Hasil Uji Reabilitas *Empathy*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	3

Gambar 5.15 Hasil Uji Reabilitas Persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	3

Berdasarkan hasil output pengujian Reabilitas dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Accuracy*, *Empathy*, dan Persepsi diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Reliability Statistics* setiap item >0,60. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tengibles	0,900	0,60	Reliabel
2	Reliability	0,784	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,906	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,851	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,825	0,60	Reliabel
6	Persepsi	0,879	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

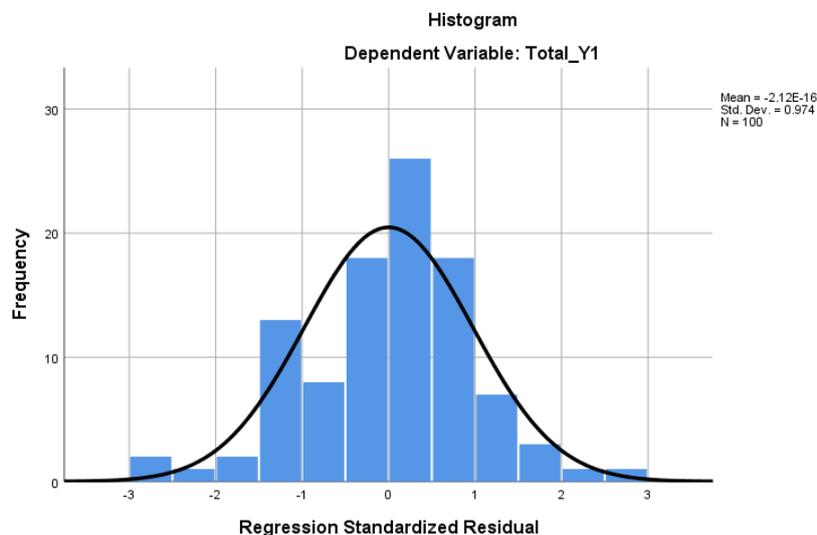
1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi data dan uji heteroskedastisitas.

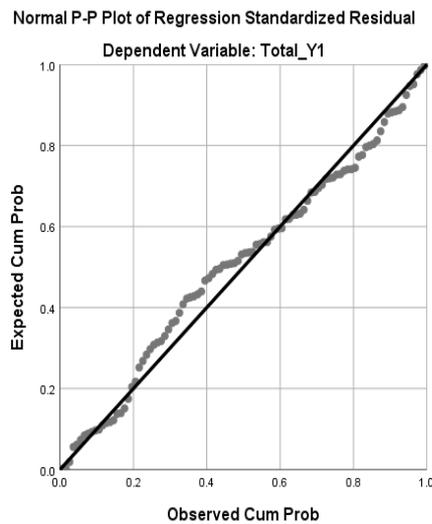
1.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal.

Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik histogram dan grafik plott. Pada grafik histogram apabila tampilan distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal. Sedangkan pada grafik plot, residual dapat dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Untuk hasil uji normalitas dengan grafik histogram dapat dilihat pada gambar 5.16. Berikut ini 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. Adapun hasil uji normalitas dengan grafik plott dapat dilihat pada gambar 5.17 berikut ini:



Gambar 5.17 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Plot

Pada gambar 5.17 terlihat bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal, sehingga model regresi berdistribusi normal.

Untuk lebih meyakinkan apakah pada gambar 5.17 benar berdistribusi normal atau tidak maka dapat dilakukan alternatif uji statistik yaitu dengan uji Kolmogorof-Smirnov Test. Dimana pada uji Kolmogorof-Smirnov Test jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan apabila jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan Kolmogorof-Smirnov Test yang dapat dilihat pada Tabel 5.18 berikut ini:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69163743
Most Extreme Differences	Absolute	.080

Gambar 5.18 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorof-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0000000
	Std. Deviation	1,69163743
Most Extreme Differences	Absolute	0,080
	Positive	0,059
	Negative	-0,080
Test Statistic		0,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113 ^c

Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorof-Smirnov Test

Pada gambar 5.18 dan tabel 5.4 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,113 yang artinya nilai tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal

1.3.2 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. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

Gambar 5.19 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.243	1.137		1.973	.051		
	Total_X1	.062	.072	.078	.865	.389	.669	1.495
	Total_X2	.194	.104	.194	1.867	.065	.500	2.002
	Total_X3	.023	.057	.031	.412	.681	.970	1.031
	Total_X4	.027	.078	.033	.351	.727	.613	1.632
	Total_X5	.499	.097	.502	5.126	.000	.562	1.780

a. Dependent Variable: Total_Y1

VARIABEL	TOLERANCE	VIF	KEPUTUSAN
TANGIBLES	0,669	1,495	Tidak Terjadi Multikolinieritas
RELIABILITY	0,500	2,002	Tidak Terjadi Multikolinieritas
RESPONSIVNESS	0,970	1,031	Tidak Terjadi Multikolinieritas
ACCURANCY	0,613	1,632	Tidak Terjadi Multikolinieritas
EMPATHY	0,562	1,780	Tidak Terjadi Multikolinieritas

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

1.3.3 Uji Heterokedastisitas

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

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.

Hasil pengujian heterokedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar dan tabel berikut:

Gambar 5.20 Hasil Uji Heterokedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.922	.725		2.652	.009
	Total_X1	-.016	.046	-.042	-.340	.735
	Total_X2	-.038	.066	-.082	-.578	.565
	Total_X3	.044	.036	.123	1.210	.229
	Total_X4	.014	.050	.037	.289	.773
	Total_X5	-.063	.062	-.135	-1.012	.314

a. Dependent Variable: Abs_res

Tabel 5.6 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Tingkat Singnifikan	Kriteria
TANGIBLES	0,735	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
RELIABILITY	0,565	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
RESPONSIVENESS	0,229	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
ACCURANCY	0,773	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
EMPATHY	0,314	> 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

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

1.3.4 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 autokorelasi untuk model regresi dengan metode Durbin-Waston (DW Test) pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 5.21 dan tabel 5.7.

Gambar 5.21 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702 ^a	.493	.466	1.736	1.800

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X1, Total_X4, Total_X2
 b. Dependent Variable: Total_Y1

Tabel 5.7 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702 ^a	.493	.466	1.736	1.800
a. Predictors: (Constant), Empathy, Tengibles, Responsiveness, Reliability, Assurance					
b. Dependent Variable: Persepsi					

Pada tabel 5.7 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 1.800. Karena nilai DW

terletak antara DU dan 4-DU ($1.7804 < 1.800 < 2,2196$), maka hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

Gambar 5.22 Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

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 5.23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.243	1.137
	X1	.062	.072
	X2	.194	.104
	X3	.023	.057
	X4	.027	.078
	X5	.499	.097

a. Dependent Variable: Y

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.243	1.137
	X1	.062	.072
	X2	.194	.104
	X3	.023	.057
	X4	.027	.078
	X5	.499	.097
a. Dependent Variable: Y			

Pada tabel 5.8 menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,243 + 0,62 X1 + 0,194 X2 + -0,023 X3 + 0,027 X4 + 0,499 X5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta = 2,243, 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 0,62 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,62 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reliability* sebesar 0,194 yang berarti jika *reliability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,194 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,23 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,23 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,27 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,27 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,499 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,499 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

1.4.1 Koefisien Determinan (R²)

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 (R²).

Berikut hasil dari koefisien determinan (R²) yang dapat dilihat pada gambar 5.24 tabel 5.8 berikut ini:

Gambar 5.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.466	1.73604

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

Tabel 5.9 Hasil Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.466	1.73604
a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.9 dapat dilihat bahwa nilai *R square* adalah 0,493 atau 49,3% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 49,3% dan sisanya sebesar 50,7% di pengaruhi variabel lain.

1.4.2 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. Prosedur pengujian uji F yaitu sebagai berikut :

- Menentukan hipotesis

H₀ : Variabel *Tengibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel Persepsi.

H₁ : Variabel *Tengibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Persepsi.

- Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 5% (0,05) yaitu jika kurang dari 0,05 maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan dan apabila lebih dari 0,05 maka dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak signifikan.

Berikut merupakan hasil dari pengujian hipotesis uji f dengan taraf signifikansi yang dapat dilihat pada gambar 5.25 dan tabel 5.10 berikut ini.

Gambar 5.25 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.608	5	55.122	18.289	.000 ^b
	Residual	283.302	94	3.014		
	Total	558.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

Tabel 5.10 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	275.608	5	55.122	18,289	.000 ^b
	<i>Residual</i>	283.302	94	3.014		
	<i>Total</i>	558.910	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

Tabel 5.10 diatas 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).

- Menentukan F hitung dan F tabel
 - F hitung adalah 18,289
 - F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus F tabel = F (k;n-k) atau F (5;95) maka di dapat nilai F tabel sebesar 2,31.

Ket :

F tabel = (K ; n – K) K = Jumlah Variabel Independen

F tabel = (5 ; 100-5 =95) n = Jumlah Responden

F tabel = 2,31

Nilai F tabel sendiri didapatkan dari tabel f dengan probabilitas 0,05 yang dapat dilihat pada gambar 5.26

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



Gambar 5.26 F Tabel

- Pengambilan keputusan
 - a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima
 - b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (18,289) > F_{tabel} (2,31)$ maka H_0 ditolak. Maka dapat dikatakan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Persepsi.

1.4.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 (*Tangibles*, *Reliability*, *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 signifikan $< 0,05$.
2. Hipotesis ditolak jika t signifikan $> 0,05$.

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada Gambar 5.27 dan Tabel 5.11 berikut ini:

Gambar 5.27 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.243	1.137		1.973	.051
	X1	.062	.072	.078	.865	.389
	X2	.194	.104	.194	1.867	.065
	X3	.023	.057	.031	.412	.681
	X4	.027	.078	.033	.351	.727
	X5	.499	.097	.502	5.126	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.11 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	1.973	.051
	X1	.865	.389
	X2	1.867	.065
	X3	.412	.681
	X4	.351	.727
	X5	5.126	.000

a. Dependent Variable: Y

Dilihat dari hasil uji t pada tabel 5.11 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

H1 : *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Discord

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *tangibles* (X1) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,389 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *tangibles* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Discord

H2 : *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Discord

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *reability* (X2) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,065 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *reability* (X2) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Discord.

H3 : *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Discord.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *responsiveness* (X3) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,681 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *responsiveness* (X3) berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Discord.

H4 : *Asurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Discord.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *asurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,727 > 0,05$ maka dapat diambil

kesimpulan bahwa *assurance* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Discord.

H5 : *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Discord.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.11 bahwa *empathy* (X5) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Discord.

c) Menentukan T hitung dan T tabel

- a) T hitung < T tabel jadi H0 diterima maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- b) T hitung > T tabel jadi H0 ditolak maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739

Gambar 5.28 T Tabel

H1 : *Tangibles* (X1)

T hitung adalah 0,865. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985523.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (0,865) < t tabel (1,985523) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

H2 : *Reliability* (X2)

T hitung adalah 1,867. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985523.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1,867) < t tabel (1,985523) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu *Reability* (X2) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

H3 : *Responsiveness* (X3)

T hitung adalah 0,412. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985523.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (0,412) < t tabel (1,985523) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

H4 : Assurance (X4)

T hitung adalah 0,351. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985523.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung ($0,351$) < t tabel ($1,985523$) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu *Assurance* (X4) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

H5 : Empathy (X5)

T hitung adalah 5,126. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ (k adalah jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1,985523.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung ($5,126$) > t tabel ($1,985523$) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Empathy* (X5) berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

1.5 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, 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) begitu juga dengan uji f dengan f tabel dan f hitung bahwa seluruh variabel independent

berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependent. Sedangkan dalam pengujian uji t baik dalam uji t menggunakan tingkat signifikansi maupun dengan t hitung dan t tabel, hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh yaitu *empathy* (X5) saja yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat persepsi (Y). Variabel lainnya *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *Responsiveness* (X3) dan *assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel persepsi (Y).

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

1.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan persepsi pengguna pada aplikasi Discord di kota Jambi agar pihak Discord dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna

aplikasi Discord karena hanya variable *Empathy* saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna.