

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBMSPSS Statistics versi 25.0. SPSS adalah program statistik terapan yang populer saat ini, baik di Indonesia maupun di Dunia. Selain itu, program SPSS juga dilengkapi dengan berbagai pilihan penggunaan metode statistik nonparametrik yang memadai termasuk persiapan perhitungan metode statistik nonparametrik (melakukan pengolahan data, compute dengan rumus tertentu, seleksi data dan sebagainya) (Singgih, 2012).

5.1. PROFIL OBJEK PENELITIAN

Bima+ adalah pendamping gaya hidup digitalmu yang menyediakan dukungan, solusi, dan hiburan untuk menjadikan hidup lebih seru dan menyenangkan. Bima+ juga menjadi tempat berkumpulnya *creativepreneur* muda Indonesia melalui &Co. Sebagai pendamping gaya hidup digitalmu, bima+ juga menyajikan konten yang bisa dibagikan dan pengalaman multimedia yang berbeda. Siapa pun bisa merasakan kelebihan bima+, dan jika menggunakan Tri, segala transaksi di dalam akan menjadi lebih mudah. Tri terus memberikan inovasi terbaru untuk memanjakan para pelanggan setianya. Jaringan Tri tidak diragukan lagi, jaringan sebelumnya masih 4G dan kini telah beralih menuju Jaringan 4,5G Pro. Dengan jaringan terbaru ini, kecepatan jaringan 8x lebih cepat dibandingkan dengan jaringan 4G sebelumnya.



Gambar 5.1 Aplikasi Bima+

Tri memiliki kartu perdana andalan yaitu AlwaysOn dan paket internet unlimited. Menariknya dari Tri, tidak hanya para pelanggan baru saja yang bisa mendapatkan promo tetapi juga para pelanggan lama seperti aku. Dengan adanya AlwaysOn, kita tidak perlu khawatir tentang sisa kuota yang akan hangus karena masa aktif kuota. Karena dengan adanya AlwaysOn, kuota internet didalamnya akan tetap aman selama kartu yang dipakai masih aktif. Kita bisa melakukan dengan mudah beli kartu perdana lewat perdana online. Selain kartu perdana AlwaysOn, paket andalan lainnya yaitu paket internet unlimited dengan kuota unlimited 4,5G. Paket Unlimited ini terdiri dari kuota unlimited dan kuota sebesar 6 GB. Kuota unlimited semua aplikasi maksudnya yaitu kuota unlimited dapat digunakan untuk seluruh aplikasi yang ada di smartphone tanpa terbagi-bagi.

5.2. PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 21 Januari 2021 sampai tanggal 22 Januari 2021. Untuk kegiatan pengisian dengan 21 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat umum, pelajar, pekerja dan mahasiswa kota jambi yang telah menggunakan layanan aplikasi Bima+ . Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut table profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut :

5.2.1. Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	LAKI-LAKI	38	38%
2	PEREMPUAN	62	62%
TOTAL		100	100%

Pada tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah persentase perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya konsumen bima+ di kota jambi lebih dominan perempuan dibandingkan konsumen laki-laki.

5.2.2. Usia

Tabel 5.2 Tabel Persentase Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	DIBAWAH 20 TAHUN	65	65%
2	21-35 TAHUN	29	29%
3	36-40 TAHUN	1	1%
4	41-45 TAHUN	3	3%
5	DIATAS 50 TAHUN	2	2%
TOTAL		100	100%

Pada gambar 5.2. tersebut menunjukkan bahwa para konsumen bima+ rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 20 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan konsumen Bima+ yang usianya di atas 36-40 tahun dan diatas 50 tahun

5.2.3. Pekerjaan

Tabel 5.3 Tabel Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

no	pekerjaan	jumlah	persentase
1	pelajar	44	44%
2	Mahasiswa/i	46	46%
3	pns	3	3%
4	karyawan	3	3%
5	Wirausaha	1	1%
6	buruh	1	1%
7	lainnya	2	2%
TOTAL		100	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa Mahasiswa dan Pelajar lebih dominan menggunakan layanan Bima+ dibandingkan dengan para pekerja lainnya dan orang yang tidak bekerja.

5.3. PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS

5.3.1. Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS Person Corellation, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r . Dalam penelitian ini jumlah responden 100 dengan nilai $DF = N-2$, dimana $N =$ jumlah sampel 100 maka dikurangi 2 menjadi 98 dan taraf sinifikansi 5% atau 0.05 nilai r tabel adalah 0.196. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r table dapat dilihat dari table 5.4 dibawah ini:

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (r)

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

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

Tabel 5.5 Uji Validitas *Tangibles* (X1)

		Correlations			
		U1	U2	U3	TOTAL_U
U1	Pearson Correlation	1	,583**	,410**	,816**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
U2	Pearson Correlation	,583**	1	,424**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
U3	Pearson Correlation	,410**	,424**	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_U	Pearson Correlation	,816**	,835**	,764**	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* 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 berikut:

Tabel 5.6. Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>TANGIBLES</i> (X1)			
U1	0,816	0,1966	Valid
U2	0,835	0,1966	Valid
U3	0,764	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item U1, U2, dan U3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas *Reliability* (X2)

Correlations

		RB1	RB2	RB3	TOTAL_RB
RB1	Pearson Correlation	1	,571**	,653**	,838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
RB2	Pearson Correlation	,571**	1	,781**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
RB3	Pearson Correlation	,653**	,781**	1	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_RB	Pearson Correlation	,838**	,889**	,920**	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 *reliability* 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 berikut:

Tabel 5.8. Rangkuman Hasil Uji Validitas *reliability* (X2)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>reliability</i> (X2)			
RB1	0,838	0,1966	Valid
RB2	0,889	0,1966	Valid
RB3	0,920	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RB1, RB2 dan RB3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9. Rangkuman Uji Validitas *System Responsiveness* (X3)

Correlations

		RV1	RV2	RV3	TOTAL_RV
RV1	Pearson Correlation	1	,633**	,412**	,812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
RV2	Pearson Correlation	,633**	1	,541**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
RV3	Pearson Correlation	,412**	,541**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_RV	Pearson Correlation	,812**	,894**	,775**	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 *System Responsiveness* 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 5.10 berikut:

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *System Responsiveness* (X3)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Responsiveness</i> (X3) RV1	0,812	0,1966	Valid
RV2	0,894	0,1966	Valid
RV3	0,775	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RV1, RV2 dan RV3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Assurance* (X4)

		Correlations			
		A1	A2	A3	TOTAL_A
A1	Pearson Correlation	1	,612**	,588**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	,612**	1	,659**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	,588**	,659**	1	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_A	Pearson Correlation	,862**	,871**	,858**	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 *Assurance* 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 5.12 berikut:

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Assurance (X4)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Assurance (X4)			
A1	0,862	0,1966	Valid
A2	0,871	0,1966	Valid
A3	0,858	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item A1, A2 dan A3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance (X4)* dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Uji Validitas Empathy (X5)

Correlations

		E1	E2	E3	TOTAL_E
E1	Pearson Correlation	1	,518**	,606**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	,518**	1	,619**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	,606**	,619**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_E	Pearson Correlation	,833**	,835**	,878**	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 Empathy 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 5.14 berikut:

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Empathy (X5)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Empathy (X5)			
E1	0,833	0,1966	Valid
E2	0,835	0,1966	Valid
E3	0,878	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item E1, E2 dan E3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Empathy (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas *TRUST* (X6)

		T1	T2	T3	TOTAL_T
T1	Pearson Correlation	1	,732**	,662**	,903**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	,732**	1	,613**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	,662**	,613**	1	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_T	Pearson Correlation	,903**	,880**	,865**	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 *TRUST* 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 5.16 berikut:

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji *TRUST* (X6)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>TRUST</i> (X6) T1	0,903	0,1966	Valid
T2	0,880	0,1966	Valid
T3	0,865	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item T1, T2 dan T3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *TRUST (X6)* dinyatakan valid.

Tabel 5.17 Uji Validitas *PERSEPSI (X7)*

		P1	P2	P3	TOTAL_P
P1	Pearson Correlation	1	,653**	,687**	,892**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,653**	1	,648**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,687**	,648**	1	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_P	Pearson Correlation	,892**	,869**	,880**	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 *PERSEPSI* 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 5.18 berikut:

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji *PERSEPSI (X7)*

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>PERSEPSI (X7)</i> P1	0,892	0,1966	Valid
P2	0,869	0,1966	Valid
P3	0,880	0,1966	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item P1, P2 dan P3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *PERSEPSI (X7)* dinyatakan valid.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan ketepatan. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach's Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi nilai minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah nilai minimal $>0,60$ maka item pernyataan tidak reliabel. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini Pada tabel 5.19 berikut :

Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tengibles	0,728	0,60	Reliabel
2	Reability	0,858	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,770	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,827	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,806	0,60	Reliabel
6	Trust	0,857	0,60	Reliabel
7	Persepsi	0,854	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.19 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

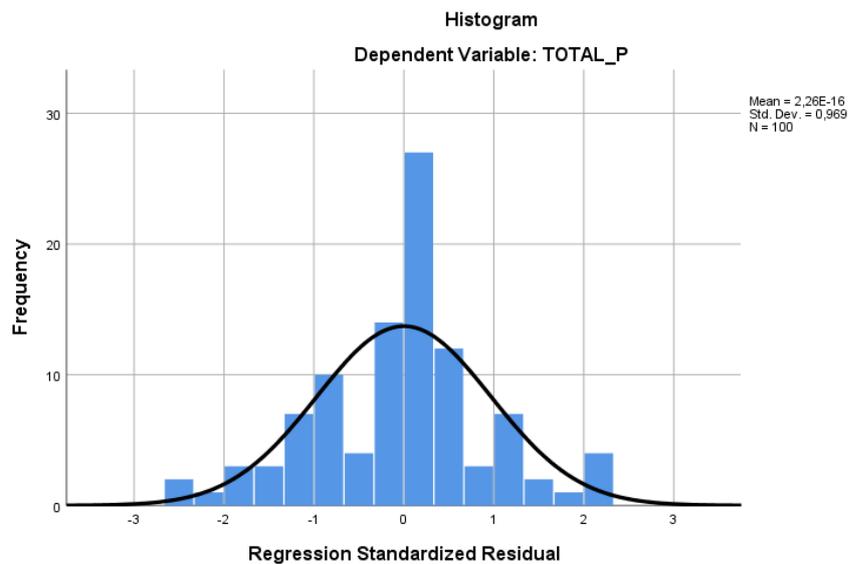
5.3.3. UJI ASUMSI KLASIK

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

5.3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi agar lebih meyakinkan apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafis dan uji statistik. 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 5.4



Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

5.3.3.2. 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 disajikan pada table dibawah ini :

Tabel 5.25 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,674	,913		,738	,462		
	TOTAL_U	-,065	,111	-,058	-,590	,556	,347	2,881
	TOTAL_RB	,241	,106	,231	2,281	,025	,324	3,090
	TOTAL_RV	,122	,130	,110	,937	,351	,239	4,191
	TOTAL_A	,080	,098	,075	,814	,418	,385	2,600
	TOTAL_E	-,198	,106	-,186	-1,867	,065	,334	2,991
	TOTAL_T	,748	,116	,687	6,441	,000	,291	3,435

a. Dependent Variable: TOTAL_P

Tabel 5.26 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation factor) VIF	Keterangan
<i>Servqual</i>			
<i>Tangibles</i> (X1)	0,347 > 0,1	2,881 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Reability</i> (X2)	0,324 > 0,1	3,090 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,239 > 0,1	4,191 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Accurancy</i> (X4)	0,385 > 0,1	2,600 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>empathy</i> (X5)	0,334 > 0,1	2,991 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Trust</i> (X6)	0,291 > 0,1	3,435 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Pada table 5.26 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinieritas dimana seluruh nilai tolerance > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya semua data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

5.3.3.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas 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 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 tabel berikut:

Tabel 5.27 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,423	,571		2,491	,015
	TOTAL_U	-,041	,069	-,102	-,591	,556
	TOTAL_RB	-,020	,066	-,054	-,301	,764
	TOTAL_RV	-,053	,081	-,135	-,647	,519
	TOTAL_A	,088	,061	,236	1,435	,155
	TOTAL_E	-,018	,066	-,046	-,264	,793
	TOTAL_T	,004	,073	,010	,055	,956

a. Dependent Variable: Abs_RES

Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>Servqual</i>		
<i>Tangibles</i> (X1)	0.556 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Reability</i> (X2)	0.764 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.519 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Accurancy</i> (X4)	0.155 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Service Quality</i>		
<i>Empathy</i> (X5)	0.793 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Trust</i> (X6)	0.956 > 0.05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

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

5.3.3.4. Uji Linearitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikan pada $linearity > 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan ada hubungan linear. Sedangkan signifikan pada $linearity < 0,05$ maka tidak ada hubungan linear. Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linera secara signifikan atau tidak.

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.29 Uji Linearitas *Presepsi (Y)* ke *tangibles (X1)*

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_P * TOTAL_U	Between Groups	(Combined)	210,698	8	26,337	8,337	,000
		Linearity	178,843	1	178,843	56,609	,000
		Deviation from Linearity	31,855	7	4,551	1,440	,199
	Within Groups		287,492	91	3,159		
Total			498,190	99			

Pada tabel 5.29 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,199. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *tagibles* dinyatakan linear.

Tabel 5.30 Uji Linearitas *presepsi (Y)* ke *reability (X2)*

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_P * TOTAL_RB	Between Groups	(Combined)	262,517	8	32,815	12,671	,000
		Linearity	238,499	1	238,499	92,091	,000
		Deviation from Linearity	24,018	7	3,431	1,325	,248
	Within Groups		235,673	91	2,590		
Total			498,190	99			

Pada tabel 5.30 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,248. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *reability* dinyatakan linear.

Tabel 5.31 Uji Linearitas *presepsi* (Y) ke *responsiveness* (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_P * TOTAL_RV	Between Groups	(Combined)	280,209	8	35,026	14,622	,000
		Linearity	249,360	1	249,360	104,100	,000
		Deviation from Linearity	30,848	7	4,407	1,840	,089
	Within Groups	217,981	91	2,395			
Total			498,190	99			

Pada tabel 5.31 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,089. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *reability* dinyatakan linear.

Tabel 5.32 Uji Linearitas *presepsi* (Y) ke *Accuracy* (X4)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_P * TOTAL_A	Between Groups	(Combined)	193,257	8	24,157	7,209	,000
		Linearity	165,872	1	165,872	49,501	,000
		Deviation from Linearity	27,385	7	3,912	1,167	,329
	Within Groups	304,933	91	3,351			
Total			498,190	99			

Pada tabel 5.32 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,329. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *Accuracy* dinyatakan linear.

Tabel 5.33 Uji Linearitas *presepsi* (Y) ke *Empathy* (X5)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_P * TOTAL_E	Between Groups	(Combined)	195,611	8	24,451	7,354	,000
		Linearity	162,067	1	162,067	48,741	,000
		Deviation from Linearity	33,544	7	4,792	1,441	,199
	Within Groups	302,579	91	3,325			
Total			498,190	99			

Pada tabel 5.33 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,199. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *Empathy* dinyatakan linear.

Tabel 5.34 Uji Linearitas *presepsi* (Y) ke *Trust* (X6)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
TOTAL_P * TOTAL_T	Between Groups	(Combined)	333,815	8	41,727	23,100	,000
		Linearity	320,798	1	320,798	177,597	,000
		Deviation from Linearity	13,017	7	1,860	1,029	,416
	Within Groups		164,375	91	1,806		
	Total		498,190	99			

Pada tabel 5.34 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,416. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable *presepsi* dengan variabel bukti terukur *Trust* dinyatakan linear.

Tabel 5.35 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan nilai sig.	Keterangan
Y * X1	0,199 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X2	0,248 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X3	0,089 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X4	0,329 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X5	0,199 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X6	0,416 > 0,05	Linear secara signifikan

Berdasarkan tabel 5.35 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independent > 0,05 maka dapat disimpulkan semua data independent (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) berhubungan linear dengan data dependent (Y).

5.3.4. Analisis Linier Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Accuracy, Empathy*) terhadap satu variabel dependen *Preception* model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

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

Dimana:

Y = Variabel dependen *Preception*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6 = variable independen
(*Tangibles, Reability, Responsiveness, Accuracy, Empathy*)

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.36 dibawah ini:

Tabel 5.36 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	,674	,913
	TOTAL_U	-,065	,111
	TOTAL_RB	,241	,106
	TOTAL_RV	,122	,130
	TOTAL_A	,080	,098
	TOTAL_E	-,198	,106
	TOTAL_T	,748	,116

a. Dependent Variable: TOTAL_P

Keterangan:

1. Nilai constant adalah = 807 artinya jika tidak terjadi perubahan dimensi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Accurancy, Empathy* dan *Preception* (nilai X1, X2, X3, X4, X5, X6 adalah 0) maka kepuasan pengguna Bima+ sebesar 0,674 satuan.
2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *tangibles* sebesar -0,065 yang berarti jika dimensi *Tangibles* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima akan mengalami penurunan sebesar -0,065 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Reability* sebesar 0,241 yang berarti jika dimensi *Reability* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima+ akan mengalami peningkatan sebesar 0,241 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,122 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima+ akan mengalami peningkatan sebesar 0,122 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Accurancy* sebesar 0,080 yang berarti jika dimensi *Accurancy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima+ akan mengalami peningkatan sebesar 0,080

satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.

6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Empathy* sebesar -0,198 yang berarti jika dimensi *Empathy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima+ akan mengalami penurunan sebesar -0,198 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
7. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Trust* sebesar 0,748 yang berarti jika dimensi *Trust* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Bima+ akan mengalami peningkatan sebesar 0,748 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.

5.3.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien 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. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R^2).

Tabel 5.38 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 ^a	,692	,672	1,284

a. Predictors: (Constant), TOTAL_T, TOTAL_A, TOTAL_RB, TOTAL_U, TOTAL_E, TOTAL_RV

b. Dependent Variable: TOTAL_P

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.42 adalah sebagai berikut:

- Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terikat dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,832 atau 83,2%, disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R^2) jika nilai R dikuadratkan.
- Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah sebesar 0,692 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 69,2% dan sisanya sebesar 30,8% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati 1.

5.3.4.2. Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variable independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variable 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.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variable dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variable independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu:

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

$$F \text{ tabel} = (K ; n - K)$$

Ket : K = Jumlah Variabel

Independen

$$F \text{ tabel} = (7 ; 100-7 = 93)$$

n = Jumlah Responden

$$F \text{ tabel} = 2,11$$

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.39 berikut:

Tabel 5.39 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344,771	6	57,462	34,832	,000 ^b
	Residual	153,419	93	1,650		
	Total	498,190	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_P

b. Predictors: (Constant), TOTAL_T, TOTAL_A, TOTAL_RB, TOTAL_U, TOTAL_E, TOTAL RV

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung sebesar $34,832 > 2,11$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *Service Quality* beserta dimensinya (*Tangibles, reability, responsiveness, accurancy, empathy, trust*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap persepsi (*preception*).

5.3.4.3. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variable independen X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 (*Efficiency, Fullflment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap variable dependen Y (Kepuasan Pengguna atau *User satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel, maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.

2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t table, maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap Y.

$$T \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n - K - 1) \quad \text{Ket : } K = \text{Jumlah Variabel Independen}$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 92) \quad n = \text{Jumlah Responden}$$

$$T \text{ tabel} = 1,989 \quad \alpha = 0.05$$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.40 dibawah ini:

Tabel 5.40 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,674	,913		,738	,462
	TOTAL_U	-,065	,111	-,058	-,590	,556
	TOTAL_RB	,241	,106	,231	2,281	,025
	TOTAL_RV	,122	,130	,110	,937	,351
	TOTAL_A	,080	,098	,075	,814	,418
	TOTAL_E	-,198	,106	-,186	-1,867	,065
	TOTAL_T	,748	,116	,687	6,441	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_P

1. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai $T = -0,590 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H1 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai = 0,000 $< 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Bima+.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai $T = 2,281 >$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability*

menunjukkan nilai = $0,025 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Bima+.

3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = 0,937 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai = $0,351 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Bima+.
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai $T = 0,814 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Assurance* menunjukkan nilai = $0,418 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Bima+.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = -0,867 <$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Empathy* menunjukkan nilai = $0,065 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Bima+.
6. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Trust* memiliki nilai $T = 6,441 >$ dari pada T tabel = 1,989, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H6 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Trust* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Bima+.

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap dimensi dan variabel yang diteliti yaitu:

1. H1: *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis diterima
2. H2: *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
3. H3: *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
4. H4: *Assurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
5. H5: *Empathy* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
6. H6: *Trust* (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis diterima.