

## **BAB V**

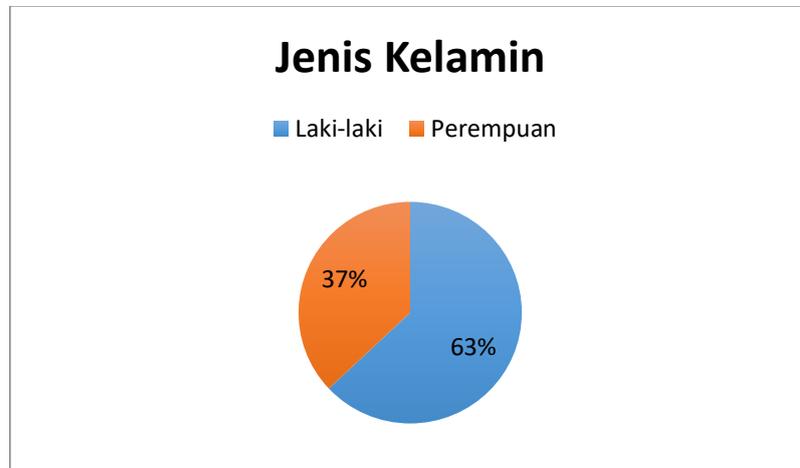
### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara *online* dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 4 Juli 2021 sampai tanggal 26 Juli 2021. Untuk kegiatan pengisian dengan 26 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar secara *online* menggunakan media sosial seperti Whatsapp, Facebook, dan Instagram yang di kota Jambi yang telah menggunakan layanan aplikasi KitoJek. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut merupakan profil responden yang terdiri dari tiga kategori yaitu sebagai berikut:

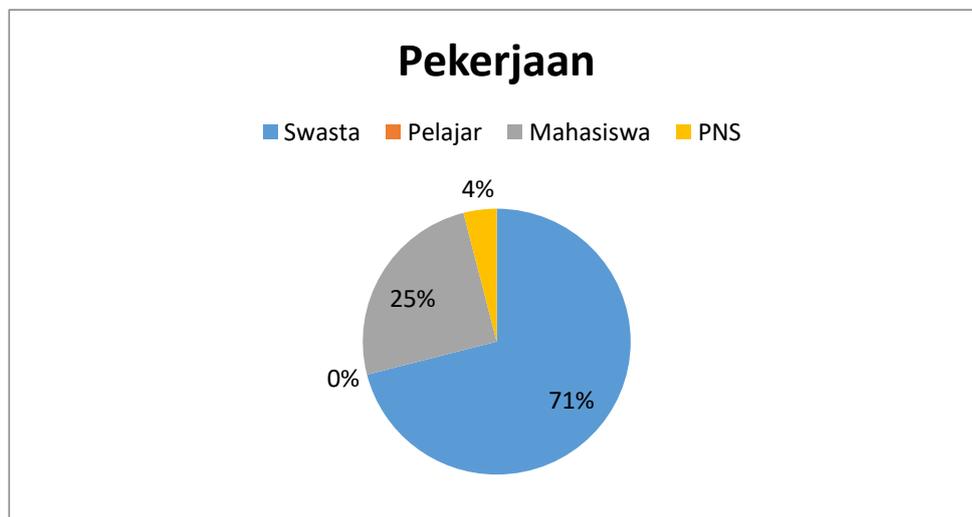
### 5.1.1 Jenis Kelamin



**Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin**

Pada gambar 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan, artinya pengguna aplikasi KitoJek di Kota Jambi lebih dominan oleh laki-laki dibandingkan perempuan.

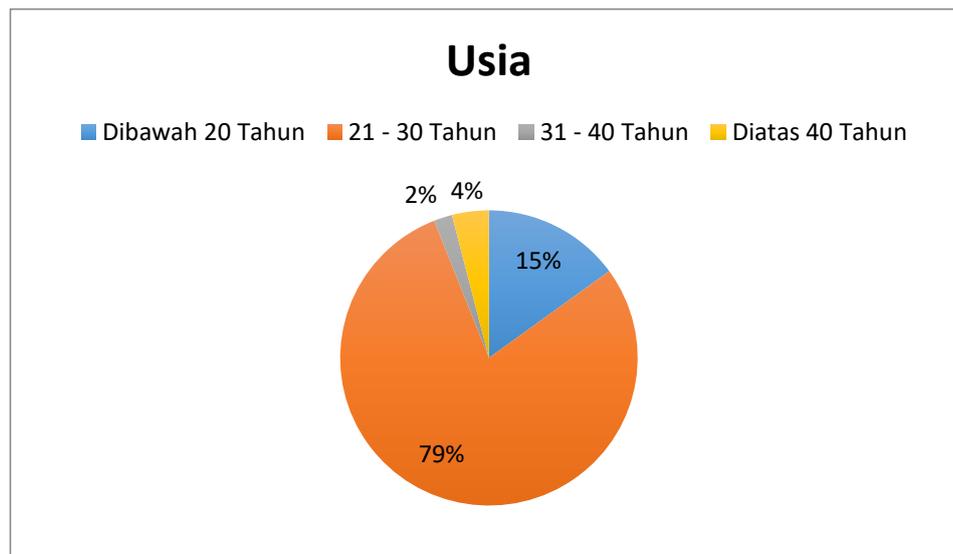
### 5.1.2 Pekerjaan



**Gambar 5.2 Diagram Pekerjaan**

Pada gambar 5.2 menunjukkan bahwa mahasiswa dan pekerja swasta lebih dominan menggunakan layanan KitoJek dibandingkan dengan para pelajar dan PNS (Pegawai Negeri Sipil).

### 5.1.3 Usia



**Gambar 5.3 Diagram Usia**

Pada gambar 5.3 diatas menunjukkan bahwa para konsumen layanan KitoJek rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 21-30 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna layanan KitoJek yang usianya di atas 30 tahun.

## 5.2 FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

### 5.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Tangibles* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa layanan aplikasi

KitoJek di Kota Jambi yang digunakan dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

**Tabel 5.1 Frekuensi Jawaban Variabel *Tangibles***

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
TG1	3%	3%	23%	44%	27%
TG2	5%	2%	14%	44%	35%
TG3	2%	3%	24%	48%	23%
TG4	2%	1%	21%	45%	31%
TG5	1%	4%	14%	41%	40%
TG6	0%	2%	23%	33%	42%

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, atribut pertanyaan TG3 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran setuju dengan persentase nilai sebesar 48%, sedangkan pada atribut pertanyaan TG1 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase nilai 44%, TG2 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 44%, TG4 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 45%, TG5 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 41% dan TG6 skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 42%.

### **5.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel *Reliability* (Kehandalan)**

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Reliability* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa layanan Aplikasi

KitoJek di Kota Jambi dapat diandalkan. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

**Tabel 5.2 Frekuensi Jawaban Variabel *Reliability***

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
RB1	2%	8%	27%	43%	20%
RB2	2%	12%	31%	29%	26%
RB3	2%	5%	23%	40%	30%
RB4	1%	5%	18%	40%	36%
RB5	3%	2%	22%	43%	30%

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, atribut pertanyaan RB1 dan RB5 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran setuju dengan persentase nilai sebesar 43%, sedangkan atribut pertanyaan RB2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu netral dengan persentase nilai 31%, RB3 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 40% dan RB4 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 40%.

### **5.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Responsiveness* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa layanan Aplikasi Kitojek di Kota Jambi memiliki daya tanggap yang dapat membantu pengguna menyelesaikan masalah dengan layanan yang diberikan. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Frekuensi Jawaban Variabel *Responsiveness***

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
RV1	3%	3%	19%	33%	42%
RV2	3%	5%	40%	27%	25%
RV3	3%	3%	19%	43%	32%
RV4	4%	4%	22%	39%	31%

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, atribut pertanyaan RV1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 42%, sedangkan atribut pertanyaan RV2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu netral dengan persentase nilai 40%, RV3 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 40% dan RV4 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 39%.

#### **5.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel *Assurance* (Jaminan)**

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Assurance* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa layanan Aplikasi Kitojek di Kota Jambi mampu menjamin pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.4.

**Tabel 5.4 Frekuensi Jawaban Variabel Assurance**

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
A1	4%	4%	20%	46%	26%
A2	1%	5%	22%	51%	21%
A3	3%	4%	41%	29%	23%
A4	3%	5%	12%	47%	33%
A5	1%	6%	17%	41%	35%

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, atribut pertanyaan A2 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran setuju dengan persentase nilai sebesar 51%, sedangkan atribut pertanyaan A1 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase nilai 46%, A3 skala pengukuran terbesar yaitu netral dengan persentase 41%, A4 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 47% dan A5 skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 41%.

### 5.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel *Empathy* (Empati)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Empathy* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa layanan Aplikasi Kitojek di Kota Jambi mampu memberikan sikap peduli kepada pengguna saat menggunakan layanan jasa. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.5.

**Tabel 5.5 Frekuensi Jawaban Variabel *Empathy***

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
E1	5%	9%	43%	23%	20%
E2	4%	5%	28%	38%	25%
E3	1%	4%	22%	40%	33%

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, atribut pertanyaan E1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran netral dengan persentase nilai sebesar 43%, sedangkan atribut pertanyaan E2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase nilai 38% dan E3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 40%.

### 5.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Empathy* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa kualitas layanan Aplikasi Kitojek di Kota Jambi cukup baik sehingga pengguna merasa setuju akan hal ini. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.6

**Tabel 5.6 Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi**

Atribut Pertanyaan	Skala Pengukuran				
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Netral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
P1	5%	1%	17%	42%	35%
P2	5%	2%	16%	47%	30%
P3	2%	6%	17%	45%	30%

Berdasarkan tabel 5.6 atribut pertanyaan P2 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran setuju dengan persentase nilai sebesar 47%, sedangkan atribut pertanyaan P1 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase nilai 42% dan P3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 45%.

### 5.3 Uji Validitas dan Reabilitas

#### 5.3.1 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  $r$  hitung  $>$   $r$  table. Nilai  $r$  hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha pada kolom Correlated Item-Total Correlation*. Sedangkan nilai  $r$  tabel diambil dengan menggunakan rumus  $df = n - 2$ .

Keterangan:

- $df$ : *Degree of freedom* (Angka Drajat Kebebasan)
- $n$ : Jumlah Sampel yang digunakan

Dimana:  $df = n - 2$

$df = 100 - 2 = 98$ , sehingga menghasilkan nilai  $r$  tabel sebesar 0,196.

Gambar  $r$  tabel dapat dilihat pada gambar 5.4.

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

Untuk lebih jelasnya hasil lengkap dari uji validasi dapat dilihat pada tabel

5.7 berikut ini:

Tabel 5.7 Tabel Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Tengibles			
	X1.1	0,687	0,196	Valid
	X1.2	0,639	0,196	Valid
	X1.3	0,511	0,196	Valid
	X1.4	0,593	0,196	Valid
	X1.5	0,599	0,196	Valid
	X1.6	0,489	0,196	Valid
	Total_X1	1	0,196	Valid

2.	Reliability			
	X2.1	0,757	0,196	Valid
	X2.2	0,804	0,196	Valid
	X2.3	0,647	0,196	Valid
	X2.4	0,856	0,196	Valid
	X2.5	0,713	0,196	Valid
	Total_X2	1	0,196	Valid
3.	Responsiveness			
	X3.1	0,743	0,196	Valid
	X3.2	0,722	0,196	Valid
	X3.3	0,821	0,196	Valid
	X3.4	0,788	0,196	Valid
	Total_X3	1	0,196	Valid
4.	Assurance			
	X4.1	0,824	0,196	Valid
	X4.2	0,680	0,196	Valid
	X4.3	0,706	0,196	Valid
	X4.4	0,801	0,196	Valid
	X4.5	0,718	0,196	Valid
	Total_X4	1	0,196	Valid
5.	Empathy			
	X5.1	0,806	0,196	Valid
	X5.2	0,869	0,196	Valid
	X5.3	0,744	0,196	Valid
	Total_X5	1	0,196	Valid
6.	Persepsi			
	Y.1	0,827	0,196	Valid
	Y.2	0,845	0,196	Valid
	Y.3	0,844	0,196	Valid
	Total_Y	1	0,196	Valid

Pada table 5.7 diatas terlihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai  $> 0,196$  maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

### 5.3.2 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 ini merupakan hasil perhitungan uji reabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

**Tabel 5.8 Tabel Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	Tengibles	0,621	0,60	Reliabel
2.	Reliability	0,812	0,60	Reliabel
3.	Responsiveness	0,768	0,60	Reliabel
4.	Assurance	0,802	0,60	Reliabel
5.	Empathy	0,732	0,60	Reliabel
6.	Persepsi	0,788	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.8 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

## 5.4 Uji Asumsi Klasik

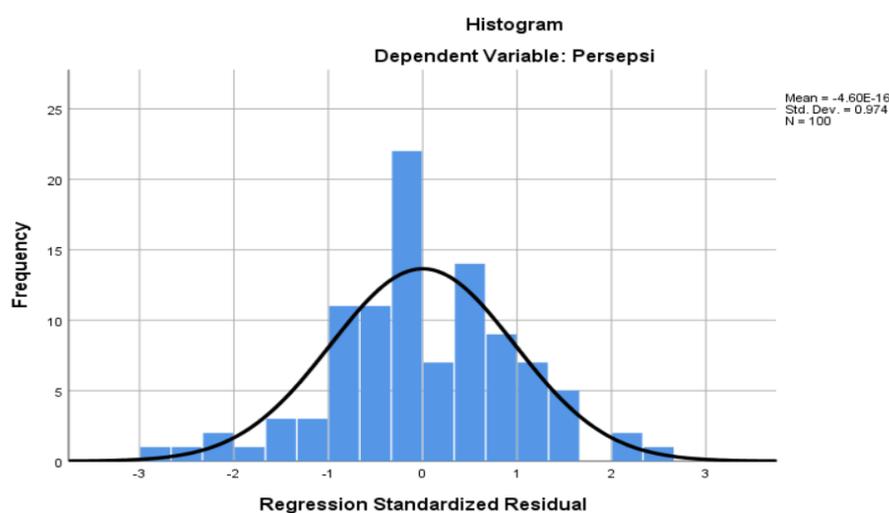
Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi data dan uji heteroskedastisitas.

### 5.4.1 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.

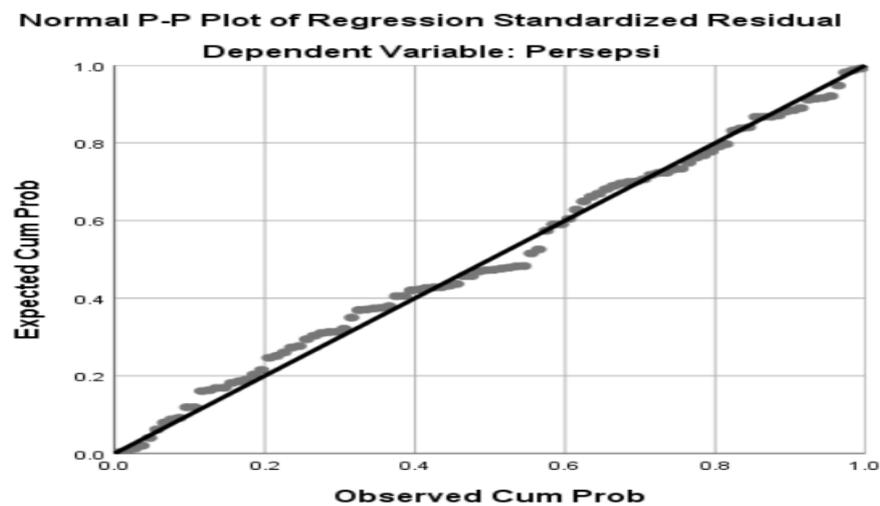
Untuk hasil uji normalitas dengan grafik histogram dapat dilihat pada gambar 5.5 berikut ini:



**Gambar 5.5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram**

Pada gambar 5.5 diatas menunjukkan hasil uji normalitas dengan grafik histogram diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini berdistribusi normal.

Adapun hasil uji normalitas dengan grafik plott dapat dilihat pada gambar 5.6.



**Gambar 5.6 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Plot**

Pada gambar 5.6 diatas terlihat bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal, sehingga model regresi berdistribusi normal.

Untuk lebih meyakinkan apakah pada gambar 5.6 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 5.9.

**Tabel 5.9 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorof-Smirnov Test**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,41961591
Most Extreme Differences	Absolute	0,068
	Positive	0,068
	Negative	-0,046
Test Statistic		0,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Pada tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,200 yang artinya nilai tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### 5.4.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini:

**Tabel 5.10 Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TANGIBLES	0,422	2,263
	RELIABILITY	0,294	3,402
	RESPONSIVENESS	0,335	2,981
	ASSURANCE	0,270	3,699
	EMPATHY	0,603	1,657

a. Dependent Variabel : PERSEPSI

Pada tabel 5.10 menunjukkan bahwa hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance  $> 0,1$  dan seluruh nilai VIF  $< 10$  yang artinya bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.4.3 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 5.11 berikut ini:

**Tabel 5.11 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin-Waston**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.765 <sup>a</sup>	0,585	0,563	1,53307	2,061
a. Predictors: (Constant), EMPATHY, RESPONSIVENESS, TANGIBELS, RELIABILITY, ASSURANCE					
b. Dependent Variable: PERSEPSI					

Pada tabel 5.11 diatas 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 2,061. Karena nilai DW terletak antara DU dan 4-DU ( $1.7804 < 2,061 < 2,2196$ ), maka hasilnya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

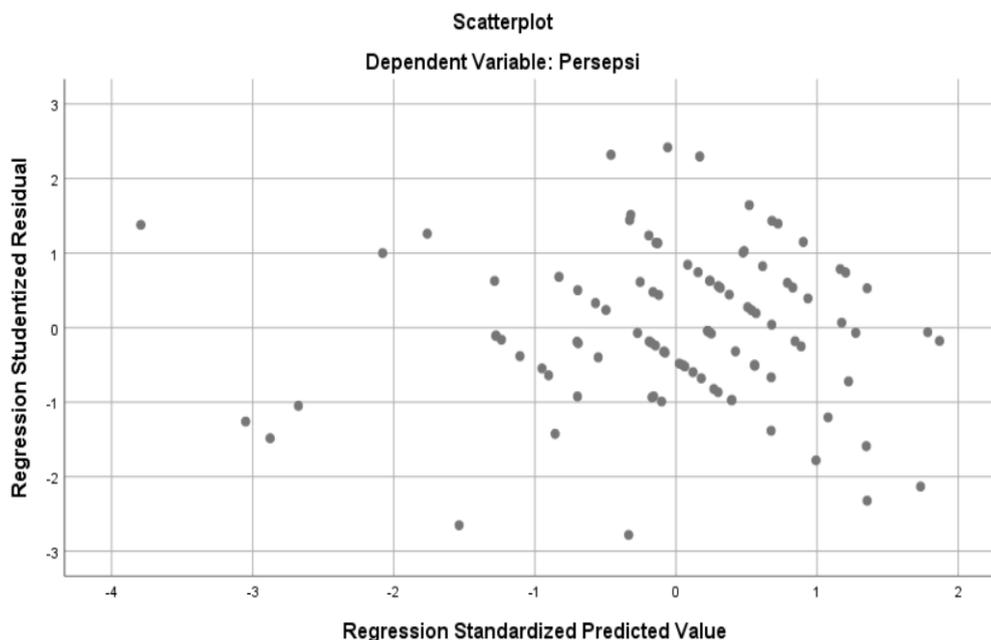
n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU								
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	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 5.7 Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$**

#### 5.4.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Hasil uji heterokedastisitas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.8.



**Gambar 5.8 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Scatterplot**

Gambar 5.8 diatas menunjukkan bahwa grafik scatterplot yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampakkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y tidak mengumpul diatas atau dibawah saja. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji glejser. Dimana dasar pengambilan uji heterokedastisitas dengan uji glejser yaitu jika nilai signifikansi (Sig.) antara variabel independent dengan absolute residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dengan menggunakan uji glajser dapat dilihat dari tabel 5.12 berikut ini:

**Tabel 5.12 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,786	0,667		2,676	0,009
	Tangibles	-0,018	0,044	-0,063	-0,410	0,683
	Reliability	-0,041	0,046	-0,165	-0,876	0,384
	Responsiveness	-0,006	0,051	-0,021	-0,121	0,904
	Assurance	0,039	0,049	0,155	0,792	0,430
	Empathy	0,012	0,048	0,034	-0,260	0,795
a. Dependent Variabel: Abs_res						

Berdasarkan tabel 5.12 diatas terdapat nilai signifikan (Sig.) seluruh variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua data bebas dari heterokedastisitas.

## 5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Berikut merupakan hasil analisis regresi linear berganda yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

**Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-0,106	1,089
	Tangibels	0,049	0,072
	Reliability	0,084	0,075
	Responsiveness	0,241	0,083
	Assurance	0,075	0,081
	Empathy	0,345	0,078
a. Dependent Variable: persepsi			

Pada tabel 5.13 menunjukkan persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = -0,106 + 0,049 X_1 + 0,084 X_2 + 0,241 X_3 + 0,075 X_4 + 0,345 X_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar -0,106 yang artinya jika nilai variabel independent adalah nol, maka variabel dependent bernilai -0,106. Dalam penelitian ini jika nilai konstanta bernilai negatif, ini tidak menjadi masalah sepanjang variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 tidak sama dengan 0.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *tangibles* sebesar 0,049 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,049 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reliability* sebesar 0,084 yang berarti jika *reliability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,084 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,241 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,241 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,075 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,075 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,345 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,345 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

#### 5.5.1 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 ( $R^2$ ).

Untuk hasil dari koefisien determinan ( $R^2$ ) yang dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini:

**Tabel 5.14 Hasil Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 <sup>a</sup>	0,651	0,632	1,45688
a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibels, Responsiveness, Reliability, Assurance				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.14 dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,651 atau 65,1% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 65,1% dan sisanya sebesar 34,9% di pengaruhi variabel lain.

### 5.5.2 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*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel Persepsi.

H1 : Variabel *Tengibles*, *Reability*, *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 tabel 5.15.

**Tabel 5.15 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	371,794	5	74,359	35,034	.000 <sup>b</sup>
	Residual	199,516	94	2,123		
	Total	571,310	99			
a. Dependent Variable: Persepsi						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibels, Responsiveness, Reliability, Assurance						

Tabel 5.15 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 35,034
  - F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat dengan rumus  $F \text{ tabel} = F(k;n-k)$  atau  $F(5;95)$  maka di dapat nilai F tabel sebesar 2,31.

Nilai F tabel sendiri didapatkan dari tabel f dengan probabilitas 0,05 yang dapat dilihat pada gambar 5.9.

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
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

**Gambar 5.9 F Tabel**

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

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (35,034) > F_{tabel} (2,31)$  maka  $H_0$  ditolak.

Maka dapat dikatakan bahwa *Tengibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Persepsi.

### 5.5.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  (*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.

Prosedur pengujian uji T yaitu sebagai berikut :

- Menentukan kriteria pengujian hipotesis
  1. Hipotesis diterima jika  $t_{signifikan} < 0,05$ .

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

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji  $t$  yang dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut ini:

**Tabel 5.16 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>			
	Model	t	Sig.
1	(Constant)	-0,098	0,922
	Tangibels	0,686	0,494
	Reliability	1,116	0,267
	Responsiveness	2,910	0,005
	Assurance	0,929	0,355
	Empathy	4,409	0,000
a. Dependent Variable: Persepsi			

Dilihat dari hasil uji  $t$  pada tabel 5.16 diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu:

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

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *tangibles* (X1) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,494 > 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *tangibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi KitoJek.

**H2** : *Reability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Aplikasi KitoJek.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *reability* (X2) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,267 > 0,05$  maka dapat diambil

kesimpulan bahwa *reability* (X2) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi KitoJek.

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

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *responsiveness* (X3) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,005 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi Kitojek.

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

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *asurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,355 > 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *asurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi KitoJek.

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

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *empathy* (X5) menghasilkan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Aplikasi KitoJek.

- Menentukan T hitung dan T tabel
  - T hitung  $<$  T tabel jadi H0 diterima maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

-  $T_{hitung} > T_{tabel}$  jadi  $H_0$  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 5.10 T Tabel**

**H1** : *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

T hitung adalah 0,686. 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 (0,686) < t tabel (1,985523) jadi  $H_0$  diterima, kesimpulannya yaitu *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

**H2** : *Reability* (X2) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

T hitung adalah 1,116. 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 (1,116) < t tabel (1,985523) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu *Reability* (X2) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

**H3** : *Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

T hitung adalah 2,910. 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 (2,910) > t tabel (1,985523) jadi H0 ditolak, kesimpulannya yaitu *Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

**H4** : *Asurance* (X4) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

T hitung adalah 0,929. 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 (0,929) < t tabel (1,985523) jadi H0 diterima, kesimpulannya yaitu *Asurance* (X4) tidak berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

**H5** : *Empathy* (X5) berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

T hitung adalah 4,409. 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 (4,409) > t tabel (1,985523) jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu *Empathy* (X5) berpengaruh terhadap Persepsi (Y).

## 5.6 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 hipotesis f seluruh variabel independen *tengibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen persepsi (Y) begitu juga dengan uji hipotesis f dengan f tabel dan f hitung bahwa seluruh variabel independent berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependent. Sedangkan dalam pengujian uji hipotesis t baik dalam uji hipotesis t menggunakan tingkat signifikansi maupun dengan t hitung dan t tabel, hanya terdapat dua variabel yang berpengaruh yaitu *responsiveness* (X3) dan *empathy* (X5) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat persepsi (Y). Variabel

lainnya yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), dan *assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel persepsi (Y).

## **5.7 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pengguna layanan Aplikasi KitoJek di Kota Jambi dengan metode servqual, ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan agar meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi pada penelitian ini:

### **5.7.1 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Tangibles***

Pelayanan kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik perlu diperbaiki terutama pada perpaduan warna pada tampilan aplikasi agar lebih mudah dimengerti di semua kalangan pengguna aplikasi Kitojek, hal ini terlihat dari frekuensi jawaban pada atribut pertanyaan TG3 yang memiliki frekuensi jawaban sangat setuju dengan nilai persentasi sebesar 23% lebih kecil dibandingkan dengan atribut pertanyaan lainnya.

### **5.7.2 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Reliability***

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat jika terjadi masalah mengenai jasa pelanggan aplikasi dapat memberi peringatan atau notifikasi agar pelanggan lebih tahu apa saja yang menjadi penyebab permasalahan dalam pemanfaatan jasa pada aplikasi, hal ini terlihat dari frekuensi jawaban pada atribut pertanyaan RB1 yang memiliki frekuensi jawaban sangat

setuju dengan nilai persentasi sebesar 20% lebih kecil dibandingkan dengan atribut pertanyaan lainnya.

### **5.7.3 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Assurance***

pada aplikasi yang sering terjadi tertukarnya data karyawan dan beberapa hal yang menyangkut data di dalam aplikasi, hal ini terlihat dari frekuensi jawaban pada atribut pertanyaan A2 yang memiliki frekuensi jawaban sangat setuju dengan nilai persentasi sebesar 21% lebih kecil dibandingkan dengan atribut pertanyaan lainnya.