

## BAB V

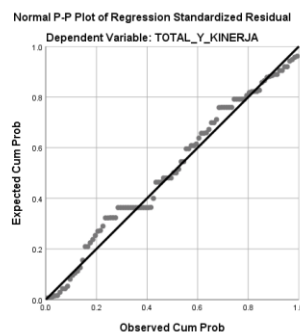
### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 UJI ASUMSI KLASIK

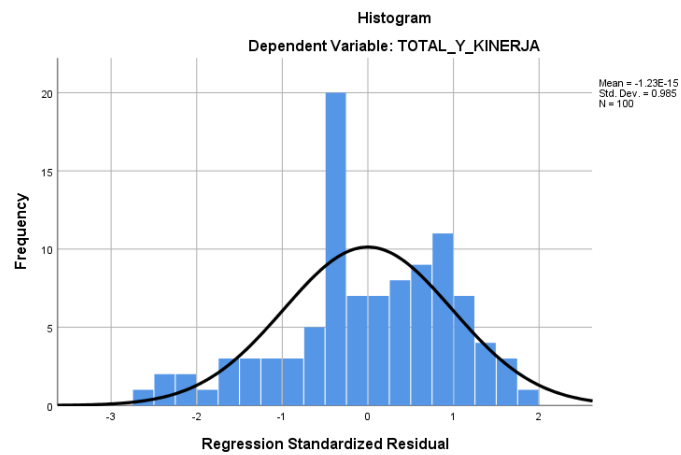
Pada uji asumsi klasikk ini dipergunakan untuk analisis linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS versi 25. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini memberikan kepastian bahwa analisis regresi linear berganda memiliki ketepatan dan estimasi yang konsisten. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

##### 5.1.1 Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik dan histogram, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik P – P plot of regression standarized residual. Output dari uji normalitas untuk kinerja dapat dilihat pada gambar 5.1 dan 5.3

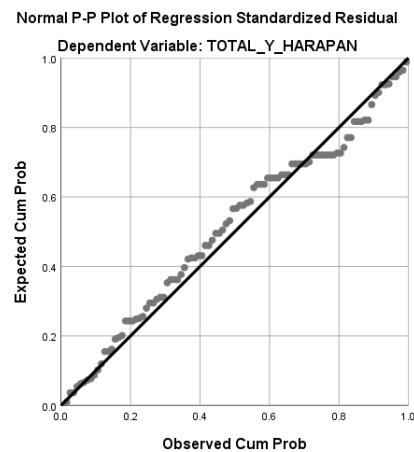


**Gambar 5.1 Normalitas grafik Normal P – P plot Kinerja (Performance)**

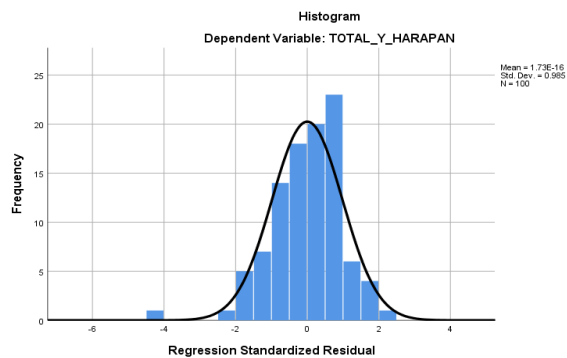


**Gambar 5.2 Normalitas Histogram Kinerja (Performance)**

Output dari uji normalitas untuk harapan dapat dilihat pada gambar 5.3 dan gambar 5.4



**Gambar 5.3 Normalitas grafik Normal P – P plot Harapan (Importance)**



**Gambar 5.4 Normalitas Histogram Harapan (Importance)**

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal dan histogram membentuk kurve normal dan sebagian besar bar/batang berada dibawah kurve, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

### 5.1.2 Uji Multikolinearitas Kinerja dan Harapan

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor)

- a. Melihat nilai Tolerance : Jika nilai Tolerance lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas
- b. Melihat nilai VIF : Jika nilai VIF lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak ada terjadi Multikolinearitas.

**Tabel 5.1 Uji Multikolinearitas Kinerja**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTALX1_KINERJA	.190	5.257
	TOTALX2_KINERJA	.527	1.896
	TOTALX3_KINERJA	.235	4.255

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_KINERJA

**Tabel 5.2 Uji Multikolinearitas Harapan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTALX1_HARAPAN	.465	2.149
	TOTALX2_HARAPAN	.627	1.595
	TOTALX3_HARAPAN	.596	1.677

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_HARAPAN

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu:

**Tabel 5.3 Rangkuman Uji Multikolinearitas Kinerja dan Harapan**

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1 KINERJA	0,190 > 0,10	5,257 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X2 KINERJA	0,527 > 0,10	1,896 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X3 KINERJA	0,235 > 0,10	4,255 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X1 HARAPAN	0,465 > 0,10	2,149 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
X2 HARAPAN	0,627 > 0,10	1,595 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

X3 HARAPAN	0,596 > 0,10	1,677 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
------------	--------------	---------------	---------------------------------

Dari tabel 5.3 diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00 jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinieritas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

### 5.1.3 Uji Heteroskedastisitas Kinerja dan Harapan

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

**Tabel 5.4 Uji Heteroskedastisitas Kinerja**

		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized		
		Unstandardized Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.528	.529		.997	.321
	TOTALX1_KINERJA	-.003	.079	-.009	-.038	.970
	TOTALX2_KINERJA	-.001	.054	-.002	-.015	.988
	TOTALX3_KINERJA	.015	.065	.050	.235	.814

a. Dependent Variable: RES1

**Tabel 5.5 Uji Heteroskedastisitas Harapan**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.194	.545		-.355	.723
	TOTALX1_HARAPAN	.005	.051	.013	.092	.927
	TOTALX2_HARAPAN	.035	.026	.166	1.313	.192
	TOTALX3_HARAPAN	.023	.052	.057	.442	.660

a. Dependent Variable: RES2

**Tabel 5.6 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Kinerja Harapan**

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1 KINERJA	0,970 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2 KINERJA	0,988 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3 KINERJA	0,814 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X1 HARAPAN	0,927 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2 HARAPAN	0,192 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3 HARAPAN	0,660 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari hasil tabel rangkuman diatas, maka dapat disimpulkan data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi masing – masing variabel lebih dari 0.05, sehingga semua variabel dikatakan bebas dari heteroskedastisitas.

#### **5.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja**

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing – masing variabel yaitu *Efficiency XI*, *Fulffilment X2*, *Reability X3* dan Kepuasan Pengguna Y dengan menggunakan SPSS 25. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid.

Nilai r hitung diambil dari output SPSS dan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r dengan ketentuan ( $df = n - 2$ ) dengan sig 5%,  $n =$  jumlah responden. Maka begitu ( $df = 100 - 2$ ) menjadi ( $df = 98$ ). Setelah mendapatkan angka df kita bisa menentukan r tabel dengan melihat gambar di bawah ini.

Bisa dilihat dari tabel di atas ( $df = 98$ ) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel 0.1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0.1966 maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil dari perhitungan bisa dilihat pada tabel 5.8

**Tabel 5.7 r Tabel**

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
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

Bisa dilihat dari tabel di atas (df = 98) dengan sig 5% didapatkan angka r tabel 0.1966. Setelah mendapatkan r tabel yaitu 0.1966 maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil dari perhitungan bisa dilihat pada tabel 5.8

**Tabel 5.8 Uji Validitas Efficiency Kinerja**

		Correlations			
		E1_KINERJA	E2_KINERJA	E3_KINERJA	TOTALX1_KINERJA
					ERJA
E1_KINERJA	Pearson Correlation	1	.253*	1.000**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.000
	N	100	100	100	100
E2_KINERJA	Pearson Correlation	.253*	1	.253*	.606**
	Sig. (2-tailed)	.011		.011	.000



	N	100	100	100	100
E3_KINERJA	Pearson Correlation	1.000**	.253*	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX1_KINERJA	Pearson Correlation	.920**	.606**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**Tabel 5.9 Uji Validitas Fulfilment Kinerja**

		Correlations			TOTALX2_KINERJA
		F1_KINERJA	F2_KINERJA	F3_KINERJA	ERJA
F1_KINERJA	Pearson Correlation	1	.220*	.330**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.028	.001	.000
	N	100	100	100	100
F2_KINERJA	Pearson Correlation	.220*	1	.108	.625**
	Sig. (2-tailed)	.028		.286	.000
	N	100	100	100	100
F3_KINERJA	Pearson Correlation	.330**	.108	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.001	.286		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX2_KINERJA	Pearson Correlation	.740**	.625**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**Tabel 5.10 Uji Validitas Reability Kinerja**

		R1_KINERJA	R2_KINERJA	R3_KINERJA	TOTALX3_KINERJA
R1_KINERJA	Pearson Correlation	1	.483**	1.000**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
R2_KINERJA	Pearson Correlation	.483**	1	.483**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
R3_KINERJA	Pearson Correlation	1.000**	.483**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX3_KINERJA	Pearson Correlation	.940**	.753**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Tabel 5.11 Uji Validitas Konsumen**

		K1_KINERJA	K2_KINERJA A	K3_KINERJA A	TOTAL_Y_KINERJA
K1_KINERJA	Pearson Correlation	1	.207*	.094	.645**
	Sig. (2-tailed)		.038	.353	.000
	N	100	100	100	100
K2_KINERJA	Pearson Correlation	.207*	1	.249*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.038		.012	.000
	N	100	100	100	100
K3_KINERJA	Pearson Correlation	.094	.249*	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.353	.012		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y_KINERJA	Pearson Correlation	.645**	.713**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Berdasarkan output diatas untuk hasil lengkap dari Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 5.12 sebagai berikut :

**Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Pada Kinerja**

NO	Variabel	RHitung	RTabel	Keterangan
1	E1_KINERJA	0,920	0,1966	Valid
	E2_KINERJA	0,606	0,1966	Valid
	E3_KINERJA	0,920	0,1966	Valid
2	F1_KINERJA	0,740	0,1966	Valid
	F2_KINERJA	0,625	0,1966	Valid
	F3_KINERJA	0,712	0,1966	Valid
3	R1_KINERJA	0,940	0,1966	Valid
	R2_KINERJA	0,753	0,1966	Valid
	R3_KINERJA	0,940	0,1966	Valid
4	K1_KINERJA	0,645	0,1966	Valid
	K2_KINERJA	0,713	0,1966	Valid
	K3_KINERJA	0,667	0,1966	Valid

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0.1966. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel. Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Teknik

yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas ini adalah Cronbach Alpha. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah jika nilai Alpha lebih besar dari r tabel maka dinyatakan reliable, sebaliknya jika nilai Alpha lebih kecil dari r tabel maka dinyatakan tidak reliable.

**Tabel 5.13 Uji Reliabilitas pada Kinerja**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni N sebanyak 100 responden.

**Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Efficiency (X1) Kinerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel efficiency dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.753

**Tabel 5.15 Uji Reliabilitas Fulfillment (X2) Kinerja**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel fulfillment dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.798

**Tabel 5.16 Uji Reliabilitas Reability (X3) Kinerja**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel reability dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.848

**Tabel 5.17 Uji Reliabilitas Konsumen (Y) Kinerja**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel kepuasan pengguna dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.841

**Tabel 5.18 Hasil Rangkuman Uji Reliabilitas Kinerja**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	Efficiency Kinerja (X1)	0,753	0,1966	Reliabel
2.	Fulffilment Kinerja (X2)	0,798	0,1966	Reliabel
3.	Reability Kinerja (X3)	0,848	0,1966	Reliabel
4.	Konsumen Kinerja (Y)	0,841	0,1966	Reliabel

Dari table di atas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada *efficiency*, *fulfillment*, *reability*, dan *kepuasan pengguna* masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel. Jadi dinyatakan reliabel.

### 5.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Pada penelitian ini, taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. Nilai n=100 dengan nilai R tabel 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel uji validitas harapan berikut ini :

**Tabel 5.19 Uji Validitas Efficiency pada Harapan**

		Correlations			
		E1_HARAPAN	E2_HARAPAN	E3_HARAPAN	TOTALX1_HARAPAN
E1_HARAPAN	Pearson Correlation	1	.203*	1.000**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000	.000
	N	100	100	100	100
E2_HARAPAN	Pearson Correlation	.203*	1	.203*	.585**
	Sig. (2-tailed)	.043		.043	.000
	N	100	100	100	100
E3_HARAPAN	Pearson Correlation	1.000**	.203*	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX1_HARAPAN	Pearson Correlation	.913**	.585**	.913**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**Tabel 5.20 Uji Validitas Fulfilment pada Harapan**

		Correlations			
		F1_HARAPAN	F2_HARAPAN	F3_HARAPAN	TOTALX2_HA RAPAN
F1_HARAPAN	Pearson Correlation	1	1.000**	.359**	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
F2_HARAPAN	Pearson Correlation	1.000**	1	.359**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
F3_HARAPAN	Pearson Correlation	.359**	.359**	1	.355**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX2_HARAPAN	Pearson Correlation	.606**	.606**	.355**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Tabel 5.21 Uji Validitas Reability pada Harapan**

		Correlations			
		R1_HARAPAN	R2_HARAPAN	R3_HARAPAN	TOTALX3_HA RAPAN
R1_HARAPAN	Pearson Correlation	1	.207*	.228*	.697**
	Sig. (2-tailed)		.038	.022	.000
	N	100	100	100	100
R2_HARAPAN	Pearson Correlation	.207*	1	.184	.665**
	Sig. (2-tailed)	.038		.066	.000
	N	100	100	100	100
R3_HARAPAN	Pearson Correlation	.228*	.184	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.022	.066		.000

	N	100	100	100	100
TOTALX3_HARAPA	Pearson Correlation	.697**	.665**	.697**	1
N	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**Tabel 5.22 Uji Validitas Konsumen pada Harapan**

		Correlations			
		K1_HARAPAN	K2_HARAPAN	K3_HARAPAN	TOTAL_Y_HARAPAN
K1_HARAPAN	Pearson Correlation	1	.370**	.089	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000	.378	.000
	N	100	100	100	100
K2_HARAPAN	Pearson Correlation	.370**	1	.246*	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.014	.000
	N	100	100	100	100
K3_HARAPAN	Pearson Correlation	.089	.246*	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.378	.014		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y_HARAPAN	Pearson Correlation	.649**	.734**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan output diatas untuk hasil lengkap dari Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 5.23 sebagai berikut :

**Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Validitas Pada Harapan**

NO	Variabel	RHitung	RTabel	Keterangan
1	E1_HARAPAN	0,913	0,1966	Valid
	E2_HARAPAN	0,585	0,1966	Valid



	E3_HARAPAN	0,913	0,1966	Valid
2	F1_HARAPAN	0,606	0,1966	Valid
	F2_HARAPAN	0,606	0,1966	Valid
	F3_HARAPAN	0,355	0,1966	Valid
3	R1_HARAPAN	0,697	0,1966	Valid
	R2_HARAPAN	0,665	0,1966	Valid
	R3_HARAPAN	0,697	0,1966	Valid
4	K1_HARAPAN	0,694	0,1966	Valid
	K2_HARAPAN	0,734	0,1966	Valid
	K3_HARAPAN	0,619	0,1966	Valid

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r tabel pada tabel perhitungan uji validasi didapatkan sebesar 0.196. Pada uji validitas yang dilakukan pada semua variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel. Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas (harapan) dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 5.24 Uji Reabilitas pada Harapan**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel output diatas menunjukkan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam aplikasi SPSS yakni N sebanyak 100.

**Tabel 5.25 Uji Reliabilitas Efficiency (X1) pada Harapan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel fulfillment dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.753

**Tabel 5.26 Uji Reliabilitas Fulfilment (X2) pada Harapan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran

pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel fulfillment dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.803

**Tabel 5.27 Uji Reliabilitas Reability (X3) pada Harapan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel reability dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.844

**Tabel 5.28 Uji Reliabilitas Konsumen (X3) pada Harapan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

Tabel output diatas diketahui ada N of items (banyak item atau butiran pernyataan angket) ada 3 buah item pada variabel konsumen dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.833

**Tabel 5.29 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Pada Harapan**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1.	Efficiency Harapan (X1)	0,753	0,1966	Reliabel
2.	Fulffilment Harapan (X2)	0,803	0,1966	Reliabel
3.	Reability Harapan (X3)	0,844	0,1966	Reliabel
4.	Konsumen Harapan (Y)	0,833	0,1966	Reliabel

## 5.2 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### 5.2.1 Analisis Pengaruh Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: efficiency (X1), fulfillment (X2), reliability (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

**Tabel 5.30 Output Regression Variables Entered Kinerja**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX3_KINE RJA, TOTALX2_KINE RJA, TOTALX1_KINE RJA <sup>b</sup>		. Enter

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_KINERJA

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.30 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel efficiency (X1), fulfillment (X2) dan reliability (X3) . Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.31 Output Regression Model Summary Kinerja**

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.611	.598	.830

a. Predictors: (Constant), TOTALX3\_KINERJA, TOTALX2\_KINERJA, TOTALX1\_KINERJA

Output pada tabel 5.31 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

**Tabel 5.32 Output Regression ANOVA Kinerja**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.581	3	34.527	50.177	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.059	96	.688		
	Total	169.640	99			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_KINERJA

b. Predictors: (Constant), TOTALX3\_KINERJA, TOTALX2\_KINERJA, TOTALX1\_KINERJA

Pada table 5.32 Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.33 Output Regression Coefficients Kinerja**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.731	.863		3.166	.002
	TOTALX1_KINERJ A	.261	.082	.302	3.201	.002
	TOTALX2_KINERJ A	.094	.042	.180	2.236	.028
	TOTALX3_KINERJ A	.430	.083	.432	5.194	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_KINERJA

Output pada gambar 5.33 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.34

**Tabel 5.34 Rangkuman Tabel Regresi Kinerja (Performance)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	2,731	3,166	0,000
X1	0,261	3,201	0,002
X2	0,094	2.236	0,028
X3	0,430	5,194	0,000

### 5.2.2 Analisis Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

**Tabel 5.35 Output Model Summary Kinerja**

<b>Variables Entered/Removed<sup>a</sup></b>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX3_HARAPAN, AN, TOTALX2_HARAPAN, AN, TOTALX1_HARAPAN, AN <sup>b</sup>		. Enter

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_HARAPAN

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.35 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu variabel efficiency (X1), fulfillment (X2) dan reliability (X3). Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 5.36 Output Regression Model Summary Harapan**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 <sup>a</sup>	.613	.601	.827

a. Predictors: (Constant), TOTALX3\_HARAPAN, TOTALX2\_HARAPAN, TOTALX1\_HARAPAN

**Tabel 5.37 Output Regression ANOVA Harapan**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.737	3	34.579	50.370	.000 <sup>b</sup>
	Residual	65.903	96	.686		
	Total	169.640	99			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_HARAPAN

b. Predictors: (Constant), TOTALX3\_HARAPAN, TOTALX2\_HARAPAN, TOTALX1\_HARAPAN

Pada table 5.37 Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5.38 Output Regression Coefficients Harapan**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.619	.867		3.023	.003
	TOTALX1_HARAPAN	.279	.080	.319	3.505	.001
	TOTALX2_HARAPAN	.090	.042	.173	2.166	.033
	TOTALX3_HARAPAN	.423	.080	.428	5.316	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y\_HARAPAN

Output pada gambar 5.38 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.39



**Tabel 5.39 Rangkuman Tabel Regresi Harapan (Importance)**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	2.619	3,023	0,003
X1	0,279	3,505	0,001
X2	0,090	2,166	0,033
X3	0,423	5,316	0,000

### 5.3 PROSEDUR ANALISIS REGRESI BERGANDA

#### 5.3.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Kinerja

##### Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

$$Y = 2,731 + 0,261 + 0,094 + 0,430$$

1. Nilai (konstanta) sebesar 2,731 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,731. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Efficiency, Fulfillment dan Reability bernilai 0 (nol), maka tingkat Konsumen bernilai sebesar 2,731.
2. Nilai koefisien regresi variabel Efficiency ( $b_1$ ) = 0,261 dapat diartikan bahwa variabel Efficiency berpengaruh positif terhadap konsumen. Artinya jika nilai Efficiency ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat konsumen akan meningkat sebesar 0,261 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel Fulffilment ( $b_2$ ) = 0,094 dapat diartikan bahwa variabel Fulffilment berpengaruh positif konsumen. Artinya jika nilai Fulffilment ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat konsumen akan meningkat sebesar 0,094 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Reability ( $b_3$ ) = 0,430 Dapat diartikan bahwa variabel Reability berpengaruh positif terhadap konsumen. Artinya jika nilai Reability ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,430 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
5. Analisis Koefisien Determinasi  
Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 5.25 *Model Summary* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,598. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *Efficiency*, *Fulffilment* dan *Reability* terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 59,8% sedangkan sisanya 40,2% ditentukan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.
6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)  
Uji F digunakan untk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis  $H_0$  : *Efficiency, fulfillment, reability* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna.

$H_1$  : *Efficiency, fulfillment, reability* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

Menentukan F hitung dan F table

F hitung adalah 50,177. F tabel dicari pada tabel statistik

pada signifikansi 0,05  $F_{tabel} = f(k : n-k)$

$$= f(4 : 100 - 4) = 96$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel

**Tabel 5.40 Titik Presentasi Distribusi F**

df untuk penyebut (N2)	Titik distribusi Tabel F untuk probabilitas = 0,05														
	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
-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

c. Pengambilan Keputusan

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} 50,177 > F_{tabel} 2,70$  maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency, Fulffilment, Reability* secara bersama - sama berpengaruh terhadap konsumen roti shinta bakery.

7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel.

**Tabel 5.41 Titik Presentasi Distribusi T**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327

91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian b1 *Efficiency*

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 3,201 untuk variabel *Efficiency*, t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k - 1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar 1,985.

c. Pengambilan Keputusan

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  diterima  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} 3,201 > t \text{ tabel} 1,985$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency* berpengaruh terhadap konsumen

## 2. Pengujian b2 *Fulffilment*

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 2,236 untuk variabel *Fulffilment*, T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k - 1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar 1,985.

- c. Pengambilan Keputusan

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  diterima  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

- d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung } 2,236 > t \text{ tabel } (1,985)$  jadi  $H_0$  ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Fulffilment* berpengaruh terhadap konsumen

## 3. Pengujian b3 *Reability*

- a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 5,194 untuk variabel *Reability*, T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k - 1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar

1,985.

c. Pengambilan Keputusan

t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel jadi H0 diterima t hitung > t tabel atau -thitung < -t tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 5,194 > t tabel 1,985 jadi H0 ditolak , kesimpulannya yaitu variabel *Reability* berpengaruh terhadap konsumen.

### 5.3.2 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengujian yang dilakukan pada analisis Regresi Linear Berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

$$Y = 2,619 + 0,279 + 0,090 + 0,423$$

1. Nilai (konstanta) sebesar 2,619 artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 2,619. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Efficiency, Fulfillment dan Reability bernilai 0 (nol), maka tingkat Konsumen bernilai sebesar 2,619.
2. Nilai koefisien regresi variabel Efficiency ( $b_1$ ) = 0,279 dapat diartikan bahwa variabel Efficiency berpengaruh positif terhadap konsumen. Artinya jika nilai Efficiency ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat konsumen akan meningkat sebesar 0,279 satuan dengan asumsi variabel independen

lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel Fulffilment ( $b_2$ ) = 0,090 dapat diartikan bahwa variabel Fulffilment berpengaruh positif konsumen. Artinya jika nilai Fulffilment ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat konsumen akan meningkat sebesar 0,090 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Reability ( $b_3$ ) = 0,423 Dapat diartikan bahwa variabel Reability berpengaruh positif terhadap konsumen. Artinya jika nilai Reability ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,423 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

#### 5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis  $R^2$  (*R Square*) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 5.25 *Model Summary* dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,601. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *Efficiency*, *Fulffilment* dan *Reability* terhadap konsumen adalah sebesar 60,1% sedangkan sisanya 39,9% ditentukan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

#### 6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya



sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

$H_0$  : *Efficiency, fulfillment, reability* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap konsumen.

$H_1$  : *Efficiency, fulfillment, reability* secara bersama-sama berpengaruh terhadap konsumen.

- b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

- c. Menentukan F hitung dan F table

F hitung adalah 50,370. F tabel dicari pada tabel statistik

pada signifikansi 0,05  $F_{tabel} = f(k : n-k)$

$$= f(4 : 100 - 4) = 96$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel

**Tabel 5.42 Titik Presentasi Distribusi F**

df untuk penyebut (N2)	Titik distribusi Tabel F untuk probabilitas = 0,05														
	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

<b>98</b>	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
<b>99</b>	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
<b>100</b>	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

e. Pengambilan Keputusan

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

f. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} 50,370 > F_{tabel} 2,70$  maka  $H_0$  ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reability* secara bersama - sama berpengaruh terhadap konsumen roti shinta bakery.

7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel.

**Tabel 5.43 Titik Presentasi Distribusi T**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>Df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544

89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Pengujian b1 *Efficiency*

a. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 3,505 untuk variabel *Efficiency*, t tabel dapat

dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi)

dengan  $df = n-k - 1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar

1,985.

c. Pengambilan Keputusan

t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel jadi H0 diterima t hitung

> t tabel atau -t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak.

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 3,505 > t tabel 1,985 jadi H0

ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Efficiency* berpengaruh

terhadap konsumen.

#### 4. Pengujian b2 *Fulffilment*

- a. Menentukan taraf signifikansi  
taraf signifikansi menggunakan 0,05
- b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 2,166 untuk variabel *Fulffilment*, T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k -1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar 1,985.

- c. Pengambilan Keputusan

t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel jadi H0 diterima t hitung > t tabel atau -thitung < -t tabel jadi H0 ditolak

- d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 2,166 > t tabel (1,985) jadi H0 ditolak, kesimpulannya yaitu vaiabel *Fulffilment* berpengaruh terhadap konsumen

#### 5. Pengujian b3 *Reability*

- a. Menentukan taraf signifikansi  
Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- b. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung sebesar 5,316 untuk variabel *Reability*, T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi)

dengan  $df = n - k - 1$  atau  $100 - 3 - 1 = 96$ . Di dapat t tabel sebesar 1,985.

c. Pengambilan Keputusan

t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel jadi H0 diterima t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak

d. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa t hitung 5,316 > t tabel 1,985 jadi H0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Reability* berpengaruh terhadap konsumen

#### **5.4 VARIABEL YANG DOMINAN MEMPENGARUHI KONSUMEN ROTI SHINTA BAKERY**

Hasil perhitungan dari regresi linear berganda kinerja menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi konsumen roti shinta bakery adalah reability hal ini terlihat dari nilai hitung variabel reability sebesar 5,194 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t hitung Efficiency 3,201 dan Fullfilment 2,236. Pengujian regresi linear berganda pada harapan juga menunjukkan hal yang sesuai dengan kinerja dimana variabel reability merupakan variabel yang lebih dominan terhadap konsumen roti shinta bakery. Hal ini terlihat dari nilai t hitung variabel reability sebesar 5,316 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t hitung Efficiency 3,505 dan Fullfilment 2,166.

#### **5.5 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Pada Importance Analysis, uji yang akan dilakukan yaitu uji kesesuaian, uji kesenjangan dan yang terakhir yaitu uji kuadran importance Performance Analysis (IPA).

### 5.5.1 Uji Kesesuaian

Uji Kesesuaian Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja kualitas layanan instagram dengan skor harapan kualitas layanan instagram. Hasil dari analisis kesesuaian menunjukkan apakah kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan[1]. Dalam menentukan presentase tingkat kesesuaian, maka digunakan sebagai berikut :

$$Tki = xi / Yi \times 100\% \dots\dots\dots(5.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja (Performance) responden

Yi = skor penilaian kepentingan (Importance) responden

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu :

- a. Kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- b. Kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- c. Kesesuaian rendah : < 60%

**Tabel 5.44 Perhitungan Uji Kesesuaian (GAP)**

No.	Performance (Xi)	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	E1	431	443	97.2%
2	E2	435	453	96.2%
3	E3	432	451	95.7%
4	F1	435	446	97.5%
5	F2	433	455	95.1%
6	F3	430	447	96.1%
7	R1	434	442	98.1%
8	R2	428	448	95.5%
9	R3	429	443	96.8%
10	K1	427	434	98.3%
11	K2	426	435	97.9%
12	K3	434	450	96.4%
Total		5174	5347	96.7%

Berdasarkan tabel perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan Instagram shinta bakery memiliki level kesesuaian yang tinggi karena tingkat kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (96.7%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 98.3% dicapai oleh indikator K1 yaitu “Roti yang dijual di Instagram shinta bakery kepada konsumen sesuai dengan keinginan konsumen”. Dan tingkat kesesuaian terendah dicapai oleh indicator F2 95.1% yaitu “Waktu penerimaan roti tidak lebih dari estimasi persepsi”.

### 5.5.2 Uji Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan adalah selisih antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas dari layanan Instagram shinta bakery yang diteliti antara kualitas yang dirasakan saat ini dengan kualitas yang telah ditargetkan sebelumnya. Analisis kesenjangan ini nantinya digunakan sebagai bahan evaluasi tindakan apa saja yang diperlukan untuk

mengurangi kesenjangan atau meningkatkan kinerja yang diharapkan kedepannya. Tingkat kualitas layanan Instagram shinta bakery atau sistem yang dikatakan baik ditunjukkan dengan nilai  $Q_i (\text{gap}) \geq 0$ . Hal ini berarti bahwa kualitas yang diharapkan oleh responden telah sesuai dengan kualitas yang ada saat ini. Sebaliknya jika  $Q_i < 0$  maka sistem atau kualitas layanan Instagram shinta bakery dikatakan kurang atau belum memenuhi harapan atau keinginan pengguna.

Analisis kesenjangan (Gap) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari layanan Instagram shinta bakery yang ditinjau dari nilai kesenjangan (Gap) antara kualitas yang dirasakan (bagian kinerja) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (bagian harapan). Berikut adalah rumus untuk uji kesenjangan (gap).

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \dots\dots\dots (5.6)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$  = Tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$  = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (rata-rata kinerja)

$\text{Imp}(i)$  = Nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (rata-rata harapan).

**Tabel 5.45 Perhitungan Uji Kesenjangan (GAP)**

No.	Performance (Xi)	Performance (i)	Importance (i)	Kesenjangan Kesenjangan (Gap) "Qi"
1	E1	4.31	4.43	- 0.12
2	E2	4.35	4.53	- 0.18
3	E3	4.32	4.51	- 0.19
4	F1	4.35	4.46	- 0.11
5	F2	4.33	4.55	- 0.22

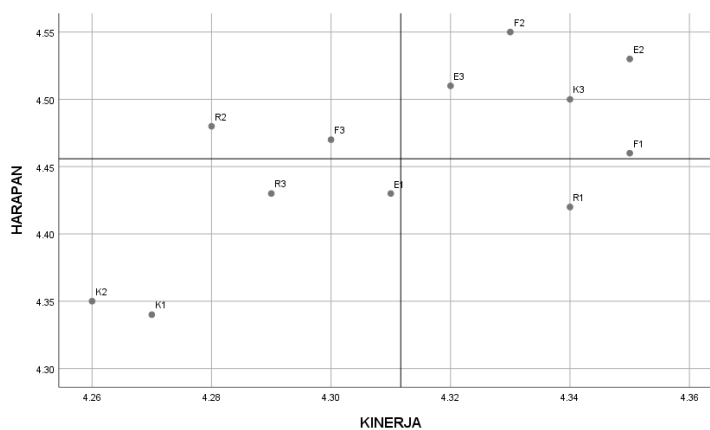


6	F3	4.30	4.47	- 0.17
7	R1	4.34	4.42	- 0.08
8	R2	4.28	4.48	- 0.2
9	R3	4.29	4.43	- 0.14
10	K1	4.27	4.34	- 0.07
11	K2	4.26	4.35	- 0.09
12	K3	4.34	4.50	- 0.16
<b>Total</b>		51.74	53.47	- 1.73

Nilai gap secara keseluruhan bernilai  $- 1.73$  atau bernilai negative ,hal ini menunjukkan kualitas layanan instagram yang dirasakan saat ini belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Adapun indikator yang memiliki kesenjangan yang terbesar didapat oleh E3  $-0.22$  yaitu “Waktu penerimaan roti tidak lebih dari estimasi”.

### 5.5.3 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dari analisis IPA (Important Performance Analysis) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran.:



**Gambar 5.1 Diagram Kartesius**

Berdasarkan grafik IPA pada Gambar 5.1 diatas , maka faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan Instagram shinta bakery dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas dan termasuk area yang penting menurut konsumen namun belum memenuhi harapan konsumen sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan dan konsumen roti shinta bakery. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadra ini adalah:

e. F3 : Instagram shinta bakery dengan cepat memberikan dan membalas apa yang dipesan

f. R2 : Roti yang dipasarkan di Instagram shinta bakery sangat lengkap

2. Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (high importance & high performance)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan konsumen dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan layanan Instagram shinta bakery yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan konsumen serta area yang penting menurut konsumen dan dianggap telah memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran II adalah :

- a. F1 : Roti yang diterima sesuai dengan deskripsi penjualan
  - b. F2 : Waktu penerimaan roti tidak lebih dari estimasi persepsi
  - c. E2 : Untuk memuat halaman Instagram tidak membutuhkan waktu yang lama
  - d. E3 : Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk atau roti yang diinginkan
  - e. K3 : Konsumen merasa tidak puas jika kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.
3. Kuadran III “Prioritas Rendah” (low importance & low performance)
- Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran III adalah area yang berisikan item yang dianggap kurang penting oleh konsumen sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola Instagram shinta bakery. Adapun atribut yang termasuk didalam Kuadran III sebagai berikut :
- a. E1 : Tampilan aplikasi Instagram mudah digunakan atau user friendly
  - b. R3 : Instagram shinta bakery seringkali memberikan potongan harga atau kupon
  - c. K1 : Roti yang dijual di Instagram shinta bakery kepada konsumen sesuai dengan keinginan konsumen
  - d. K2 : Adanya kepuasan dari konsumen terhadap penjualan roti shinta bakery ataupun roti yang telah diterima konsumen

4. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang termasuk ke dalam kuadran ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah :

- a. R1 : Instagram shinta bakery update dalam memberikan informasi terbaru

#### **5.5.4 REKOMENDASI PADA LAYANAN INSTAGRAM SHINTA BAKERY TERHADAP KONSUMEN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 4 atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan 5 atribut yang perlu mendapatkan perhatian untuk dipertahankan oleh pihak Instagram shinta bakery. Dengan indikator yang harus dipertahankan sebagai berikut :

1. Roti yang diterima sesuai dengan deskripsi penjualan
2. Waktu penerimaan roti tidak lebih dari estimasi
3. Untuk memuat halaman Instagram tidak membutuhkan waktu yang lama
4. Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk atau roti yang diinginkan
5. Konsumen merasa tidak puas jika kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan (yang diinginkan).

Diharapkan kepada pengelola agar dapat memastikan bahwasannya

informasi yang ada pada layanan Instagram shinta bakery agar dengan cepat memberikan dan membalas apa yang dipesan oleh konsumen sehingga dapat memberikan kesan positif dan memiliki reputasi yang dianggap bagus oleh para konsumen roti shinta bakery yang berada dikota jambi. Apabila informasi ataupun layanan yang diberikan tidak sesuai, maka konsumen tidak akan merasa puas. Semakin puas konsumen roti shinta bakery, maka semakin banyak pula konsumen yang membeli dan menggunakan layanan Instagram shinta bakery sebagai media penjualan ataupun pembelian yang dibutuhkan oleh konsumen.