

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

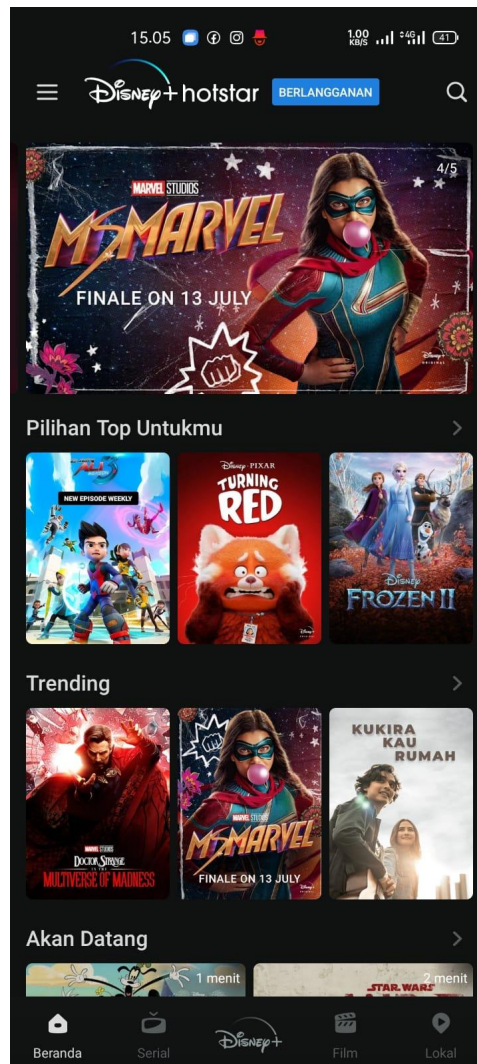
#### **5.1 GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN**

Disney+ Hotstar merupakan Aplikasi yang diciptakan oleh perusahaan Novi Digital Disney+ diluncurkan di Kanada, Amerika Serikat, dan Belanda pada 12 November 2019, aplikasi Disney+ Hotstar ini termasuk aplikasi streaming Disney+ Hotstar adalah layanan streaming yang didedikasikan untuk menayangkan film-film terkenal diseluruh dunia, semuanya di satu tempat. Layanan kami menyatukan serial terkenal, film-film Hollywood blockbuster dan konten peraih penghargaan dari Disney, Marvel, Star Wars, Pixar, National Geographic, serta pemutaran tayangan Indonesia eksklusif, dan film-film dari studio-studio terkemuka di Indonesia.

Dengan menggunakan aplikasi ini, anda dapat menikmati berbagai film film terbaru yang di sediakan Disney+ Hotstar. Selain itu Aplikasi Disney+ Hotstar menghadirkan berbagai fitur, sehingga membuat daya tarik tersendiri terhadap pengguna.

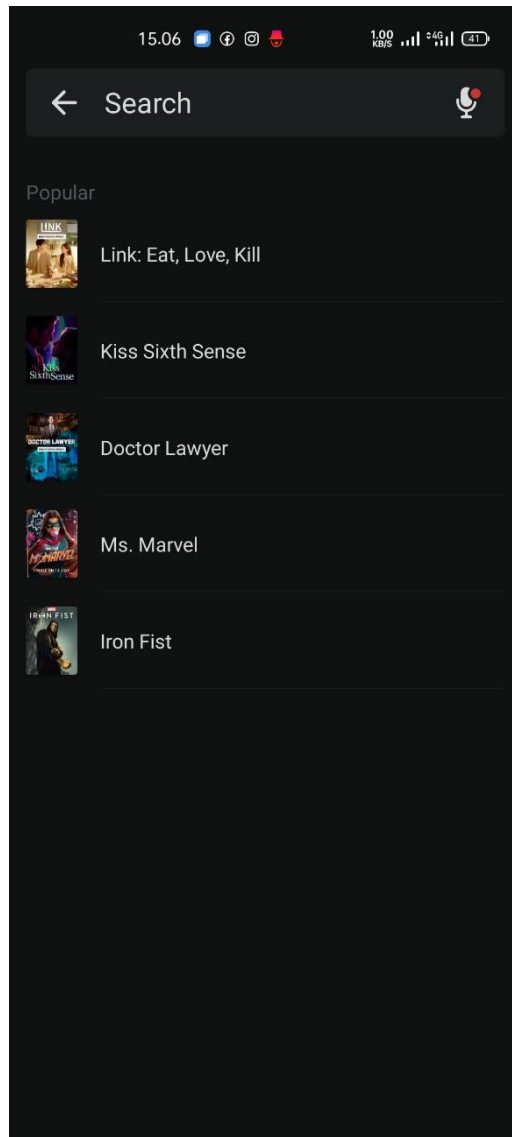


**Gambar 5.1 Disney+ Hotstar**



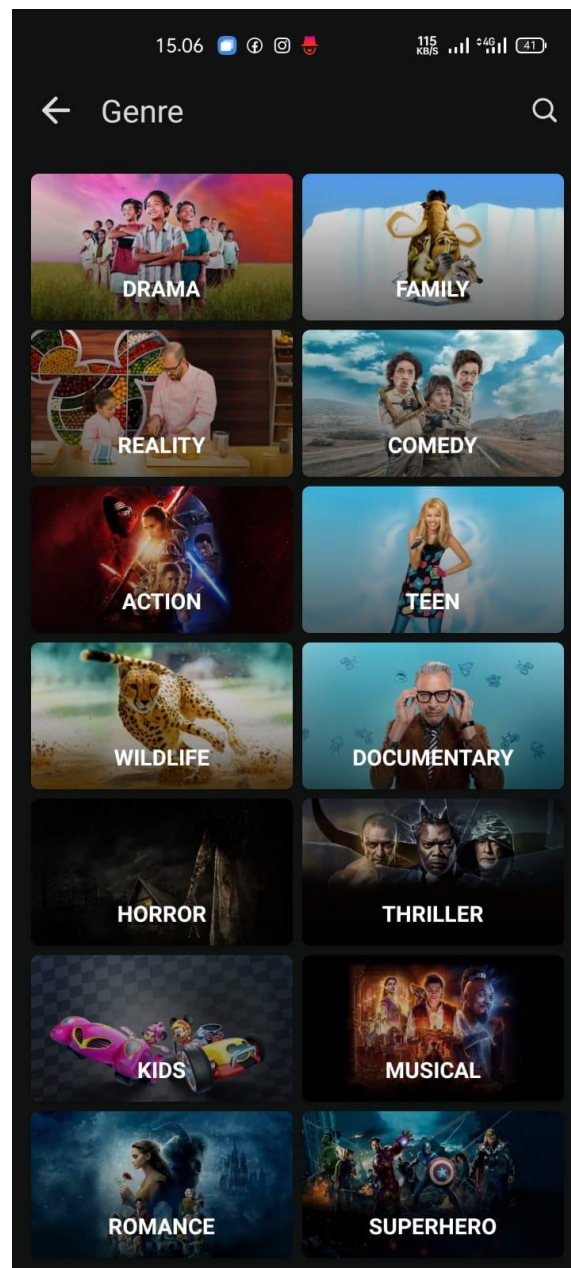
**Gambar5.2 Tampilan Halaman Home Disney+ Hotstar**

Tampilan depan pada aplikasi Disney+ Hotstar yang menampilkan berbagai jenis genre film-film terbaik yang akan di tonton oleh pengguna, sehingga penonton merasa sangat puas dengan film film terhibur dengan rekomendasi film yang terbaik.



**Gambar 5.3 Tampilan Pencarian Disney+ Hotstar**

Tampilan ini merupakan eksplorasi untuk mencari film atau series berdasarkan judul yang ingin dicari. Pada menu ini juga menampilkan pencari film terpopuler serta memberikan rekomendasi film terbaru atau series yang sedang trending.



**Gambar 5.4 Tampilan Genres Disney+ Hotstar**

Tampilan ini menampilkan berbagai jenis genre film yang di sediakan mulai dari genre Drama, Family, Reality, Comedy, Action, Teen, Horror, Thiller, Kids, Musical, Romance, Superhero.



**Gambar 5.5 Tampilan Fitur Berlangganan Aplikasi Disney+ Hotstar**

Tampilan ini menampilkan cara berlangganan di aplikasi Disney+ Hotstar dengan tarif berlangganan yaitu 1 bulan Rp 39.000 dan tahun Rp 199.000. Hal yang perlu Anda perhatikan ialah, jika Anda berlangganan Disney+ Hotstar menggunakan kartu kredit, maka paket akan otomatis diperpanjang ketika masa aktivasi berakhir. Aplikasi Disney+ Hotstar juga menyediakan metode pembayaran

lainnya yaitu bisa menggunakan provider kartu MyTelkomsel dengan harga berlangganan paket Disney+ di MyTelkomsel adalah Rp 20.000 untuk paket 1 bulan, Rp 49.000 untuk paket 3 bulan, Rp 79.000 untuk paket 6 bulan, dan Rp 139.000 untuk paket 12 bulan. Sehingga ini dapat mempermudah pengguna untuk berlangganan dengan mudah.

## 5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah di sebarakan dari tanggal 3 juni 2022 sampai tanggal 6 juli 2022. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada masyarakat umum Pelajar, Mahasiswa, PNS, Wirausaha, wiraswata, dan lainnya yang telah menggunakan aplikasi Disney+ Hotstar.sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

### 5.2.1 Jenis kelamin

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	65
2	Perempuan	44
Total		100

Pada tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah persentasi laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, artinya pengguna aplikasi Disney+ Hotstar lebih domina laki-laki dibanding perempuan

### 5.2.2 Umur

**Tabel 5.2 Tabel persentase Responden Berdasarkan Umur**

NO	UMUR	JUMLAH
1	Dibawah 20 Tahun	7
2	21-25 Tahun	75
3	26-30 Tahun	15
4	31-35 Tahun	3
5	36-40 Tahun	-
6	41 Tahun ke atas	-
TOTAL		100

Pada gambar 5.2 tersebut menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Disney+ Hotstar rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia 21-25 Tahun dan sangat sedikit sekali ditemukan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar yang usiannya 31-35 Tahun dan Diatas 41 Tahun

### 5.2.3 Pekerjaan

**Tabel 5.3 Tabel Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**

NO	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/ SMA Sederajat	5

2	Mahasiswa	59
3	PNS	15
4	Wiraswasta	5
5	Wirausaha	9
6	Yang lain	7
Total		100

Pada Tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa Mahasiswa lebih dominan menggunakan aplikasi Disney+ Hotstar dibandingkan dengan para pelajar dan pekerja lainnya dan orang yang tidak bekerja.

### 5.3 PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS

#### 5.3.1 Uji validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrument penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  tabel dan nilai  $r$  hitung. Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka instrument pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai  $r$  hitung diambil dari output SPSS Person Correlation, sedangkan nilai  $r$  tabel dapat dilihat dalam tabel  $r$ . dalam penelitian ini jumlah responden 100 dengan nilai  $DF = N-2$ , dimana  $N =$  jumlah sampel 100 maka dikurangi 2 menjadi 98 dan taraf signifikansi 5% atau 0.05 nilai  $r$  tabel adalah 0.1984. untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai  $r$  tabel dapat dilihat dari tabel 5.4 dibawah ini.



**Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (r)**

DF=(N-2)	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
Dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
Satu sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
96	1,290	1,661	1985	2,266	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1984	2,3652,	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1984	3,64	2,626	3,174	3,390

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka  $df = 100 - 2$

= 98. Nilai r tabel dari  $df = 98$  adalah 1984

**Tabel 5.5 Tabel Uji Validitas Tangibles (X1)**

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.443**	.438**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.443**	1	.389**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.438**	.389**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL X1	Pearson Correlation	.802**	.770**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Tangibles* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut:

**Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas Tangibles (XI)**

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Ketenrangan
TB1	0,802	0,1984	Valid
TB2	0,770	0,1984	Valid
TB3	0,781	0,1984	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item TB1,TB2,TB3 dan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1984, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *tangibles* (XI) dinyatakan valid

**Tabel 5.7 Uji Validitas Reliabilty (X2)**

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.368**	.360**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.368**	1	.441**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.360**	.441**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.741**	.767**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *reliability* data, maka dapat disimpulkan semua item valid karena hasil Person Corelation setiap item lebih besar dari tabel r yaitu 0,1984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut:

**Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas Reliability (X2)**

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
RB1	0,741	0,1984	Valid
RB2	0,767	0,1984	Valid
RB3	0,801	0,1984	Valid

Pada ouput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RB1,RB2,RB3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1984, maka dapat di simpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 5.9 Uji Validitas Responsivenees (X3)**

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.378**	.295**	.739**

	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.378**	1	.427**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.295**	.427**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX3	Pearson Correlation	.739**	.786**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Sistem Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu ,01984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut:

**Tabel 5.10 Rakuman Uji Validitas Responsiveness (X3)**

Dimensi	r hitung	r tabel	Keterangan
RV1	0,739	0,1984	Valid
RV2	0,786	0,1894	Valid
RV3	0,752	0,1984	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RV1, RV2 , RV3, dengan skor nilai r hitung diatas r tabel ,01984 maka dapat disimplkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness (X3)* dinyatakan valid.

**Tabel 5.11 Uji Validitas Assurance (X4)**

		<b>Correlations</b>			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.541**	.393**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.541**	1	.380**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.393**	.380**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX4	Pearson Correlation	.823**	.816**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Assurance* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu Untuk 0,1984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut:

**Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Assurance (X4)**

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
A1	0,823	0,1984	Valid
A2	0,816	0,1984	Valid
A3	0,732	0,1984	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item A1, A2 , A3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1984 maka dapat disimplkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X4) dinyatakan valid

**Tabel 5.13 Uji Validitas Empathy (X5)**

<b>Correlations</b>					
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTALX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.510**	.373**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.510**	1	.463**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.373**	.463**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALX5	Pearson Correlation	.803**	.827**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Empathy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut:

**Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas Empathy (X5)**

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E1	0,803	0,1984	Valid
E2	0,827	0,1984	Valid
E3	0,775	0,1984	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item A1, A2 , A3, dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1984, maka dapat disimplkan bahwa semua kuesioner *Empahty* (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 5.15 Uji Validitas Perception (Y1)**

<b>Correlations</b>					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTALY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.378**	.483**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.378**	1	.496**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.483**	.496**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTALY1	Pearson Correlation	.806**	.749**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Perception* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1984. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut:

**Tabel 5 16 Rangkuman Uji Validitas User Satisfaction (Y1)**

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,806	0,1984	Valid
P2	0,749	0,1984	Valid
P3	0,832	0,1984	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item P1, P2 , P3, dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1984, maka dapat disimplkan bahwa semua kuesioner *Perception* (X5) dinyatakan valid.

### 5.3 2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasikan ketepatan. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pertanyaan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi nilai minimal  $> 0,60$  dan apabila nilainya dibawah minimal  $0,60$  maka item pertanyaan tidak reliable. Berikut hasil perhitungan penelitian ini pada tabel 5.17 berikut

**Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitun	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibles	0,687	0,60	Reliabel
2	Reliabilty	0,655	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,634	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,702	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,709	0,60	Reliabel
6	Perception	0,708	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.17 diatas seluruh variable memiliki nilai alpha hitung  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variable dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.



### 5.3.3 Uji Asumsi Klasik

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

#### 5.3.3.1 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya adalah melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residu yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

Interpretasi hasil uji Kolmogorov smirnov adalah bahwa jika nilainya di atas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, jika nilainya di bawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal. Hipotesis pada uji ini adalah sebagai berikut:

$Sig > 0,05$  : diterima , maka data distribusi normal.

$Sig < 0,05$  : ditolak, maka data tidak berdistribusi normal

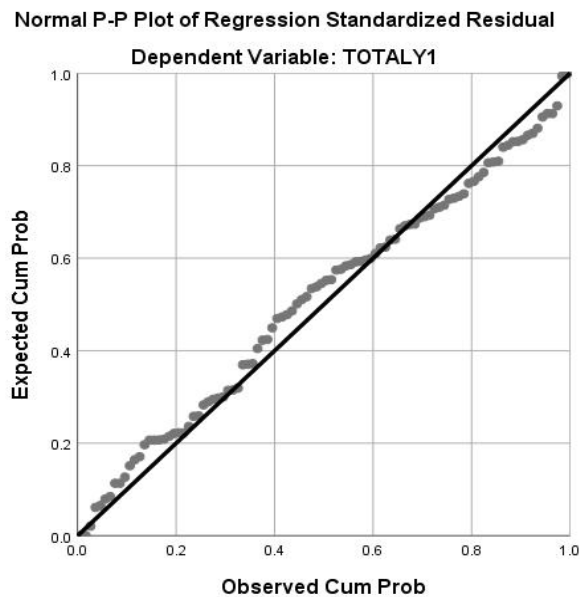
**Tabel 5.18 Tabel Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72863089
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.054
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

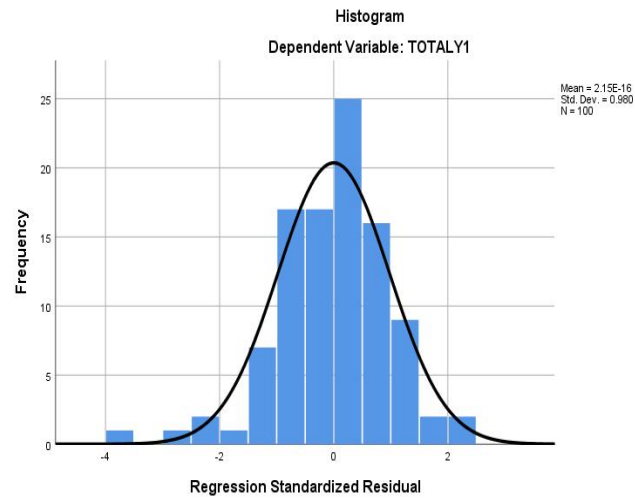
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa nilai signifikan 0,088 lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa dinyatakan data berdistribusi normal

**Tabel 5.19 Normalitas Grafik P - P Plot**



Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas



Berdasarkan output grafik histogram diatas, dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang berbentuk lonceng dan tidak condong ke kanan sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

### 5.3.3.2. Uji Multikolinieritas

Untuk mendekteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.20 Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.002	1.708		1.758	.082		
	TOTALX1	-.095	.083	-.094	-1.138	.258	.976	1.025
	TOTALX2	-.008	.102	-.008	-.083	.934	.703	1.423

TOTALX3	.093	.110	.082	.850	.397	.706	1.416
TOTALX4	.383	.103	.356	3.709	.000	.716	1.397
TOTALX5	.390	.092	.402	4.253	.000	.737	1.357

a. Dependent Variable: TOTALY1

**Tabel 5.21 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas**

Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation Factor) VIF	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,976>0,10	1,025<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Reliabilty</i> (X2)	0,703>0,10	1.423<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,706>0,10	1.416<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Assurance</i> (X4)	0,716>0,10	1,397<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Empathy</i> (X5)	0,737>0,10	1,357<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Pada tabel 5.21 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance >0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya semua data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.3.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastistas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data tidak bebas dari gangguan heterokedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variable dependen dengan variable indenpenden jika probabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

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

**Tabel 5.22 Uji Heterokedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.202	1.042		4.033	.000
	TOTALX1	.033	.051	.062	.643	.521
	TOTALX2	.008	.062	.015	.132	.895
	TOTALX3	-.135	.067	-.230	-2.014	.047
	TOTALX4	-.103	.063	-.185	-1.632	.106
	TOTALX5	-.051	.056	-.102	-.915	.362

a. Dependent Variable: abs\_res

**Tabel 5.23 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Tangibles	0,521 > 0,5	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Reliabilty	0,895 > 0,5	Tidak Terjadi

		Hetekedastisitas
Responsiveness	$0,047 > 0,5$	Tidak Terjadi Hetekedastisitas
Assurance	$0,106 > 0,5$	Tidak Terjadi Hetekedastisitas
Empahty	$0,362 > 0,5$	Tidak Terjadi Hetekedastisitas

#### 5.3.3.4 Analisis Linier Beranda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Tangibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap satu variable dependen *Perception* model ini mengasumsikan disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y = Variabel dependen *Perception*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = variable indenpenden

(*Tanngibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empathy*)

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel

5.24

Tabel 5.24 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.002	1.708		1.758	.082		
	Tangibles	-.095	.083	-.094	-1.138	.258	.976	1.025
	Reliability	-.008	.102	-.008	-.083	.934	.703	1.423
	Responsiveness	.093	.110	.082	.850	.397	.706	1.416
	Assurance	.383	.103	.356	3.709	.000	.716	1.397
	Empahty	.390	.092	.402	4.253	.000	.737	1.357

a. Dependent Variable: TOTALY1

Keterangan :

1. Nilai constant adalah = 3,002 , nilai konsta positif menunjukkan pengaruh positif variable independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variable terpenuhi
2. Jika nilai koefisien beta pad dimensi *tangibles* sebesar -0,095 yang berarti jika dimensi *Tangibles* mengalami penurunan , maka kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar akan mengalami penurunan sebesar -0,095 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi Realibility sebesar -0,008 yang berarti jika dimensi *Reliabilty* mengalami penurunan sebesar -0,008 satuan dengan asumsi variable atau dimensi independen lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika Nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar -0,093 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami peningkatan, maka pengguna

aplikasi Disney+ Hotstar akan mengalami peningkatan sebesar -0,093 dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Assurance* sebesar 0,383 yang berarti jika dimensi *Assurance* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar akan mengalami peningkatan sebesar 0,383 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Empathy* sebesar 0,390 yang berarti jika dimensi *Empathy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna aplikasi Disney+ Hotstar akan mengalami peningkatan sebesar 0,390 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

#### **5.3.3.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable indenpenden terhadap variable dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variable indenpenden dalam mempengaruhi variable dependen. Nilai koefisien adalah antara nol dan satu, nilai  $R^2$  yang kecil berarti variasi variable dependen yang sangat terbatas memberikan semua informasi yang membutuhkan untuk memprediksi variable dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square ( $R^2$ ).



**Tabel 5.25 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 <sup>a</sup>	.379	.346	1.77401
a. Predictors: (Constant), Empahty, Responsiveness, Tangbiles, Assurance, Reliabilty				

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.25 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukkan nilai koefisien atau hubungan erat variable terikat dan variable bebas, yaitu sebesar 0,379 atau 37,9% disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) jika R nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah 0,379 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 0,379% dan sisanya sebesar 62,1% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai  $R^2$  tertletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau  $R^2$  semakin mendekati.

### 5.3.3.6 Uji F

Uji adalah pengujian pengaruh variable indenpenden secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat

dijelaskan oleh perubahan nilai semua variable independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang di tetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.

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

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variable Y.

Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh

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

**Gambar 5.6 Tabel F**

variable X secara simultan terhadap variable Y.

$$F \text{ tabel} = (K ; n - K) \quad \text{Ket} : K = \text{Jumlah Variabel}$$

Independen

$$F \text{ tabel} = (7 : 100 - 8 = (7 : 92) \quad n = \text{Jumlah Responden}$$

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

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.26 dibawah ini:

**Tabel 5.26 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.922	5	36.184	11.498	.000 <sup>b</sup>
	Residual	295.828	94	3.147		
	Total	476.750	99			
a. Dependent Variable: Perception						
b. Predictors: (Constant), TOTALX5, TOTALX2, TOTALX1, TOTALX4, TOTALX3						

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% nilai F dihitung sebesar  $11,498 > 2,11$  F tabel dengan probabilitas atau signifikan (sig)  $0,00 < 0,05$  disimpulkan bahwa keseluruhan variable *Service Quality* beserta dimensinya (*Tangibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empahy*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *User Satisfaction*.

### 5.3.3.7 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variable independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Tangibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empathy*) Terhadap variable dependen Y (*User Satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 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

**Gambar 5.7 Titik Persentase Distribusi T**

T tabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0,05/2 (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-5-1 = 94$  ( $n =$  jumlah sampel;  $k =$  jumlah variabel independent), sehingga didapat T tabel sebesar 1,98552.

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.27 dibawah ini:

**Tabel 5.27 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.002	1.708		1.758	.082
	TOTALX1	-.095	.083	-.094	-1.138	.258
	TOTALX2	-.008	.102	-.008	-.083	.934
	TOTALX3	.093	.110	.082	.850	.397
	TOTALX4	.383	.103	.356	3.709	.000
	TOTALX5	.390	.092	.402	4.253	.000

a. Dependent Variable: TOTALY1

1. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai  $T = -1,138 <$  dari pada T tabel = 1,985 , sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk  $H1 =$  secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai = -1,138  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai  $T = -0,083 >$  dari pada T tabel = 1,985 , sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk  $H2$  secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability* menunjukkan nilai = -0,083  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) sehingga memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Disney+ Hotstar.

3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai  $T = 0,850 <$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability* menunjukkan nilai =  $0,850 > 0,05 (\alpha)$  sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Disney+ Hotstar.
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai  $T = 3,709 >$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Assurance* menunjukkan nilai =  $3,709 > 0,05 (\alpha)$  sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Disney+ Hotstar.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai  $T = 4,253 <$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Empathy* menunjukkan nilai =  $4,253 < 0,05 (\alpha)$  sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Disney+ Hotstar. Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap dimensi dan variable yang diteliti yaitu:

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

**Tabel 5.28 Rangkuman Uji T**

<b>Variabel</b>	<b>T Hitung</b>	<b>T Tabel</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Keterangan</b>
X1	-1,138	1,98552	$0,532 > 0,05$	H0 diterima, H1 ditolak
X2	-0,083	1,98552	$0,141 > 0,05$	H0 diterima, H2 ditolak
X3	0,850	1,98552	$0,292 > 0,05$	H0 diterima, H3 ditolak
X4	3,709	1,98552	$0,000 < 0,05$	H0 ditolak, H4 diterima
X5	4,253	1,98552	$0,000 < 0,05$	H0 ditolak, H5 diterima

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka didapatkanlah hasil uji hipotesis sebagai berikut :

**Tabel 5.29 Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Konstruk</b>	<b>Keputusan</b>
H1	Tangibles berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	H1 ditolak
H2	Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	H2 ditolak
H3	Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	H3 ditolak
H4	Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	H4 diterima
H5	Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	H5 diterima