

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan di bahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dai responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah di kumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

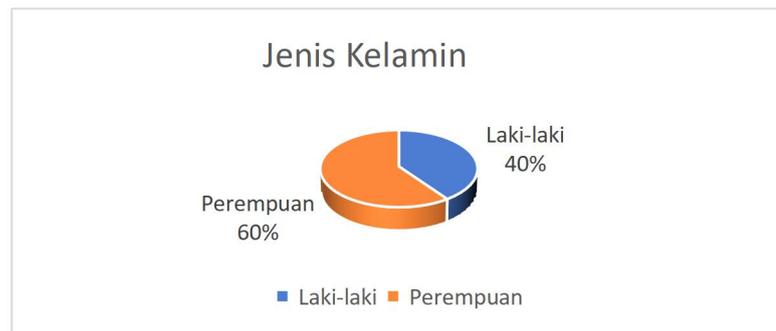
5.1 PROFIL RESPONDEN

Data yang di analisis berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut di olah dengan mengguakan software IBM SPSS Staistic versi 25. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner online dari google form yang disebarakan dari tanggal 28 Desember 2021 hingga tanggal 11 Januari 2022. Dengan kuisisioner berisikan 18 pertanyaan masing-masing dimensi memiliki 3 atribut kelas yang dinyakan dalam kuisisioner tersebut.

Kuisisioner tersebut ditunjukan pada pengguna aplikasi AnterAja. Ada sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuisisioner dan dinyatakan valid. Berdasarkan data yang telah terkumpul menunjukan bahwa para koresponden yang telah mengisi kuisisioner ialah didominan oleh perempuan di bandingkan laki-laki. Yang dimana responden perempuan sebanyak 60 orang dan responden laki-laki sebanyak 40 orang.

Tabel 5.1 jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presntasi
Laki-laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Total	100	100%

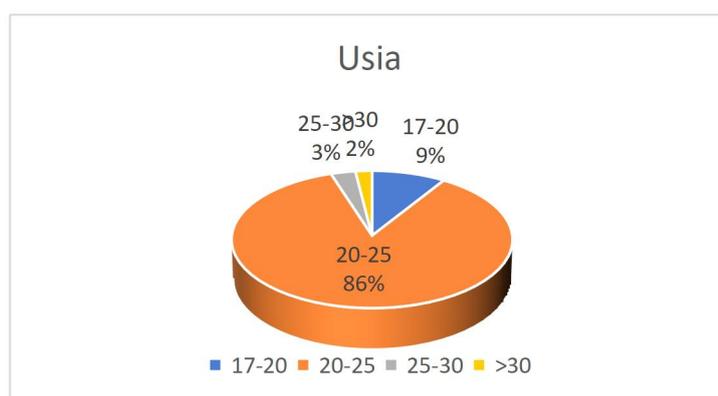


Gambar 5.1 Frekuensi Jenis kelamin

Berdasarkan data yang telah terkumpul menunjukan bahwa usia responden 17-20 tahun sebanyak 9 responden, usia 20-25 tahun sebanyak 86 responden, usia 25-30 tahun sebanyak 3 orang, sedangkan 30 tahun keatas sebanyak 2 orang. Sehingga total keseluruhan data yang terkumpul ialah sebanyak 100 responden.

Tabel 5.2 Gambar Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presntasi
1	17-20	9	9%
2	20-25	86	86%
3	25-30	3	3%
4	>30	2	2%
Total		100	100%



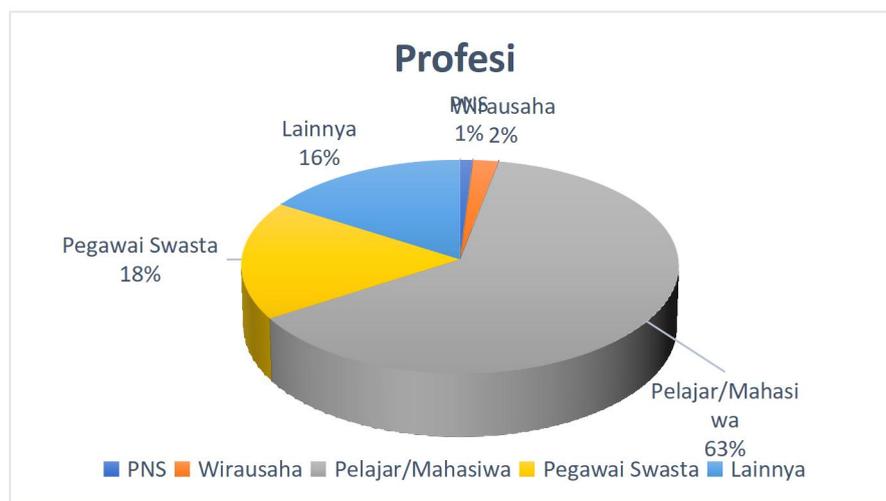
Gambar 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Proposisi responden berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa terdapat 4 kategori pekerjaan yaitu PNS, Wirausaha, Pegawai Swasta,

Pelajar/Mahasiswa dan lain-lain. Yang dimana PNS 1 orang, Wirausah sebanyak 2 orang, Pegawai Swasta sebanyak 18 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 63 orang, dan selebihnya adalah yang di luar kategori. Dengan responden tertinggi adalah Pelajar/Mahasiswa sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan :

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profesi	Jumlah	Presntase
PNS	1	1%
Wirausaha	2	2%
Pelajar/Mahasiswa	63	63%
Pegawai Swasta	18	18%
Lainnya	16	16%
Total	100	100%



Gambar 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variable yaitu: *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, *Emphaty*

(X5), dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS Static 25. Menurut Ristya [39] uji validitas ini pengukuran sebuah instrumen dengan menunjukkan tingkat ketepatan terhadap suatu konsep yang diteliti. “Jika hasil perhitungan dari masing-masing variable menghasilkan r hitung $>$ r tabel maka artinya item pernyataan dikatakan **valid**. Jika sebaliknya r hitung $<$ dari r tabel maka dapat diartikan item pernyataan **tidak valid**.”

Sedangkan rumus r table diambil dengan menggunakan rumus $df=n - 2$ dan probabilitas 0,05. Yaitu dimana df merupakan total keseluruhan koresponden. Artinya $df = 100 - 2 = 98$ dan probabilitasnya adalah 0,05 maka r tabelnya ialah 0,1966. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 5.4 tabel R :

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
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

Gambar 5.4 Tabel R

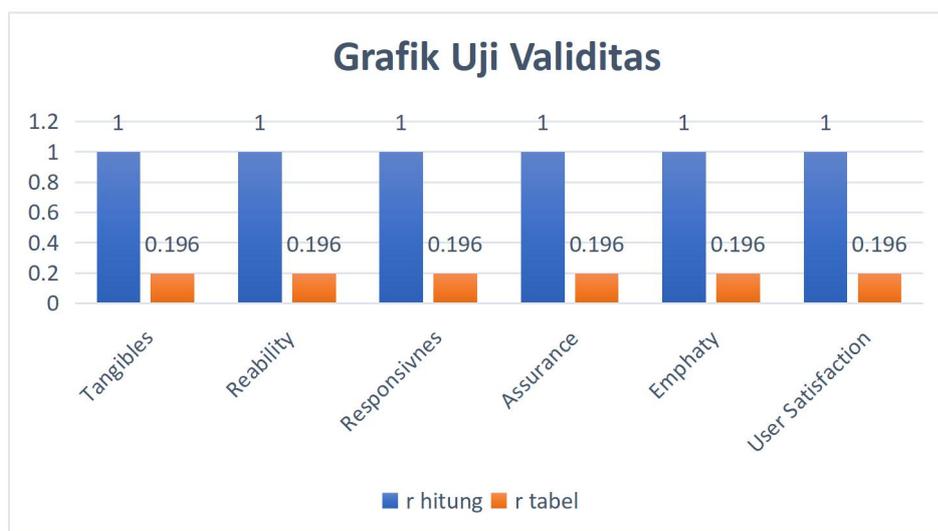
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Pada tabel di bawah ini, dapat dilihat perbandingan hasil dari nilai r hitung dan table r , berdasarkan Uji Validitas menggunakan IBM SPSS 25, didapatkan hasil yang di rangkum dalam sebuah table. Selengkapnya bisa dilihat pada Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas :

Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tangibles			
	X1.1	0,774	0.196	Valid
	X1.2	0,745	0.196	Valid
	X1.3	0,731	0.196	Valid
	Total X1	1	0.196	Valid
2	Reability			
	X2.1	0,863	0.196	Valid
	X2.2	0,853	0.196	Valid
	X2.3	0,799	0.196	Valid
	Total X2	1	0.196	Valid
3	Responsivnes			
	X3.1	0,796	0.196	Valid
	X3.2	0,848	0.196	Valid
	X3.3	0,750	0.196	Valid
	Total X3	1	0.196	Valid
4	Assurance			
	X4.1	0,749	0.196	Valid
	X4.2	0,773	0.196	Valid
	X4.3	0,724	0.196	Valid
	Total X4	1	0.196	Valid
5	Emphaty			
	X5.1	0,832	0.196	Valid
	X5.2	0,774	0.196	Valid
	X5.3	0,813	0.196	Valid
	Total X5	1	0.196	Valid
6	User Satisfaction			
	Y1.1	0,730	0.196	Valid
	Y1.2	0,799	0.196	Valid
	Y1.3	0,714	0.196	Valid
	Total Y1	1	0.196	Valid

Pada table 5.4 Hasil Uji Validitas di atas dapat dilihat bahwa seluruh indicator variable yang di ukur memiliki nilai hitung lebih besar dari nilai $> 0,1966$ (**r Table**) maka dapat disimpulkan bahwa semua indicator variable dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.



Berikut adalah gambar grafik dari Tabel 5.4 Uji Validitas

Gambar 5. 5 Grafik Uji Validitas

5.2.2 Uji Reabilitas

Setelah di lakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuisoner yang merupakan indicator dari perubah atau alat untuk mengukur suatu kuisoner yang merupakan indicator dari perubah atau konstruk. Menurut Menurut Ghozali [40] reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. “Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Reliabilitas adalah suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya

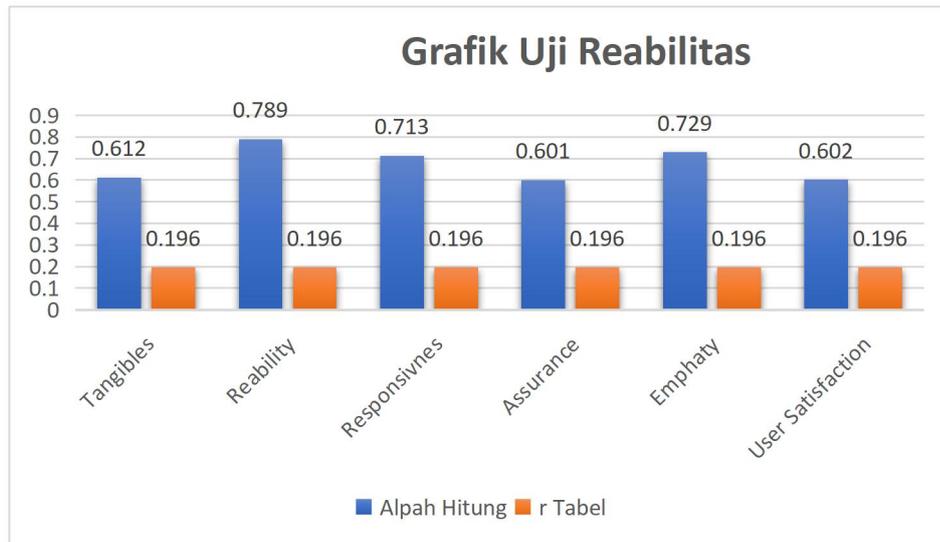
prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable.

Pada tabel dibawah ini, bisa dilihat nilai Alpha, nilai tersebut adalah nilai Reliabilitas butir, dinyatakan reliabel apabila nilai $Alpha > r \text{ tabel}$ dan sebaliknya apabila nilai $Alpha < r \text{ tabel}$ dinyatakan tidak reliabel. contoh untuk variable Tangibles nilai alpha = 0,612 > 0,196 (**r tabel**), maka untuk variabel tersebut dinyatakan reliabel dan cara tersebut berlaku untuk semua variabel. Adapun hasil uji Reabilitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 5 Hasil Uji Reabilitas

No	Variable	Nilai Alpah itung	rTabel	Keterangan
1	Tangibles	0,612	0,196	Reliabel
2	Reability	0,789	0,196	Reliabel
3	Responsivness	0,713	0,196	Reliabel
4	Assurance	0,601	0,196	Reliabel
5	Emphaty	0,729	0,196	Reliabel
6	User Satisfaction	0,602	0,196	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena nilai $Alpha \text{ cronhbach's}$ lebih besar dari pada nilai **r table**.



Gambar 5. 6 Grafik Hasil Uji Reabilitas

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

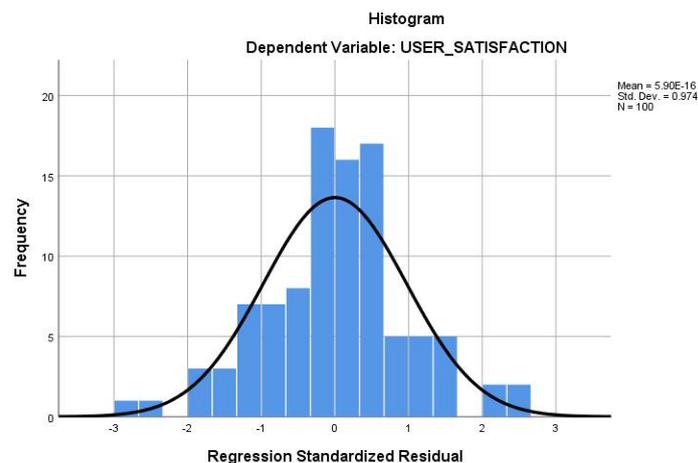
5.3.1 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan reabilitas maka Langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas. Menurut Nasrum [41] “normalitas merupakan cara yang harus dilakukan untuk melihat apakah data penelitian berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal menjadi salah satu syarat mutlak untuk melakukan inferensi”. Dikatakan residual berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari Probabilitasnya (0,05) jikalau nilai signifikansinya lebih kecil daripada Probabilitasnya (0,05) maka residual tidak berdistribusi normal. Dapat dilihat hasil Uji Normalitas dibawah ini

Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54750457
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.072
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100 ^c

Berdasarkan uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikasinya adalah yang dimana lebih besar di bandingkan nilai probabilitasnya (0,05) yang artinya berdistribusi normal. Dapat dilihat hasil Uji Normalitas, pada Gambar 5.7 Hasil Uji Normalitas menggunakan Normalitas Grafik Normal P-P *plot*.



Gambar 5. 7 Normalitas Grafik Normal P-P plot

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

5.3.2 Uji Multikolineraritas

Uji Multikolineraritas merupakan salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multicollinearity adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai cutoff yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineraritas adalah nilai tolerance kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Menurut Ghazali [42] jika $VIF > 10$ terdapat multikolineraritas dengan variabel lainnya, sebaliknya jika nilai $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat multikolineraritas.

Tabel 5.7 Hasil Pengujian Multikolineritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.351	1.196		3.637	.000		
	TANGIBEL	.179	.110	.181	1.618	.109	.529	1.889
	RELIABILITY	.163	.050	.272	3.260	.002	.946	1.057
	RESPONSIVNES	.294	.118	.325	2.482	.015	.384	2.602
	ASSURANCE	-.041	.123	-.041	-.331	.741	.422	2.371
	EMPHATY	.079	.128	.081	.620	.537	.383	2.609

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Multikolineritas

Variable	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,529>0,10	1,889< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X2	0,946>0,10	1,057< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X3	0,384>0,10	2,602< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X4	0,422>0,10	2,371< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas
X5	0,383>0,10	2,609< 10,00	Tidak terjadi Multikolineritas

5.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Fure [43] “Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda akan disebut heterokedastisitas”. Metode uji Glejser Test yaitu meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05, tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada peneliti dan penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05. Hasil dari Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.467	.761		1.929	.057
	TANGIBEL	-.078	.070	-.150	-1.109	.270
	RELIABILITY	-.038	.032	-.122	-1.207	.230
	RESPONSIVNES	-.111	.075	-.234	-1.473	.144
	ASSURANCE	.059	.078	.115	.757	.451
	EMPHATY	.133	.081	.261	1.635	.105

Dari hasil uji heterokedastisitas pada tabel 5.9 di atas, di ambil dari tabel coefficients dan terlihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen bebas dari masalah heterokadestisitas, Dapat dilihat pada tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi *Glejser Test*.

Tabel 5. 10 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variable	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Tangibles	0,270>0,05	Tidak terjadi Heteroskeditas
2	Reability	0,230>0,05	Tidak terjadi Heteroskeditas
3	Responsivneses	0,144>0,05	Tidak terjadi Heteroskeditas
4	Assurance	0,451>0,05	Tidak terjadi Heteroskeditas
5	Empathy	0,105>0,05	Tidak terjadi Heteroskeditas

5.4 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (Tangibles, Reability, Resposivenes, Assurance dan Empathy) terhadap satu variabel dependen (Kepuasan Pengguna) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktomya. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

Ketentuannya :

Y = Variabel terkait (Dependen)

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel independen (*Tangibles, Reability, Responsivness, Assurance dan Empathy*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear bergana dapat dilihat pada tabel

5.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda di bawah ini :

Tabel 5. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		Standardized		
		Unstandardized Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.351	1.196		3.637	.000
	TANGIBEL	.179	.110	.181	1.618	.109
	RELIABILITY	.163	.050	.272	3.260	.002
	RESPONSIVNES	.294	.118	.325	2.482	.015
	ASSURANCE	-.041	.123	-.041	-.331	.741
	EMPHATY	.079	.128	.081	.620	.537

Keterangan :

1. Nilai Konstanta = 4,351 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *Tangibles* **0,179** yang berarti jika tangibles mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,179 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *Reliability* = **0,163** yang berarti jika

reability mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,163 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta pada variabel *Resposivenes* = **0,294** yang berarti jika Resposivenes mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,294 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *Assurance* = -0,041 yang berarti jika reability mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami penurunan sebesar -0,041 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *Empathy* = 0,079 yang berarti jika reability mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,079 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Uji T

Menurut Sunyoto [44] , uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan:

1. Hipotesis ditentukan dengan formula nol secara statistik diuji bentuk :
 - a. $H_0: X_1, X_2, X_3 = 0$ (Disiplin kerja, kompetensi kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

secara parsial)

- b. $H_a : X_1, X_2, X_3 \neq 0$ (Disiplin kerja, kompetensi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial)

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , dengan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- a. H_0 diterima apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$)
- b. H_a diterima apabila $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$)

5.4.2 Uji F

Menurut Sunyoto [44] , Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dalam penelitian ini F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $(\alpha) = 5\%$. Dengan ketentuan :

- a. $H_0 : X_1; X_2; X_3 = 0$ (Disiplin kerja, kompetensi kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan.)
- b. $H_a : X_1; X_2; X_3 \neq 0$ (Disiplin Kerja, kompetensi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan.)

Kriteria penelitian hipotesis pada uji F ini adalah:

- a. H_0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ untuk tingkat signifikan $\alpha = 5\%$

- b. H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ untuk tingkat signifikan $\alpha = 5\%$

5.4.3 Pengujian Hipotesis dengan Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Tangibles, Reability, Responsivenes, Asurance dan Empathy*) terhadap variabel dependen Y (*User Satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian atau berdasarkan penghitungan secara per variabel Parsial.

**Tabel 5. 12 Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.351	1.196		3.637	.000
	TANGIBEL	.179	.110	.181	1.618	.109
	RELIABILITY	.163	.050	.272	3.260	.002
	RESPONSIVNES	.294	.118	.325	2.482	.015
	ASSURANCE	-.041	.123	-.041	-.331	.741
	EMPHATY	.079	.128	.081	.620	.537

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Dilihat dari hasil uji t diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitiab sebagai berikut :

1. H_1 : *Tangibel* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,109 < 0,05$
Nilai T hitung $1,618 < 1,986$ nilai T tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa tangibles (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kepuasan penngguna aplikasi AnterAja.

2. H2 : *Reliability* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$
Nilai T hitung $3,260 > 1,986$ nilai T tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa tangibles (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi AnterAja.
3. H3 : *Responsivnes* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,015 < 0,05$ Nilai T hitung $2,482 > 1,986$ nilai T tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa tangibles (X3) memilik pengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi AnterAja.
4. H4 : *Assurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,741 > 0,05$
Nilai T hitung $-0,331 < 1,986$ nilai T tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa tangibles (X4) memilik tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi AnterAja.
5. H5 : *Emphaty* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,537 > 0,05$
Nilai T hitung $0,620 < 1,986$ nilai T tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa tangibles (X5) memilik tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi AnterAja.

5.4.4 Pengujian Hipotesis dengan hasil 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 [44]. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika kurang dari 5% (0,05),

maka bisa dikatakan bahwa variable independen dalam penelitian ini signifikan.

Hasil uji F pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 5.13

Tabel 5. 13 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.508	5	29.102	11.538	.000 ^b
	Residual	237.082	94	2.522		
	Total	382.590	99			

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, TANGIBEL, ASSURANCE, RESPONSIVNES

Pengujian Hipotesis, Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 11,538 > 2,31 , dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*Tangibles, Reability, Responsivenes, Assurance, Empathy*) Berpengaruh Signifikan variabel X secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

5.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R^2), Hasil dari Koefisien Determinasi dapat dilihat pada Tabel 5.15 Hasil Koefisien Determinasi R^2 .

Tabel 5.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.380	.347	1.58813

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITY, TANGIBEL, ASSURANCE, RESPONSIVNES

Dari output diatas Model Summary diketahui nilai R square sebesar 0,380, hal ini mengandung arti bahwa variabel seluruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar 38%, Sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi, oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Berdasarkan data primer (kuesioner) yang telah diperoleh dengan bantuan IBM SPSS Statistic versi 25, maka dapat diketahui bahwa hasil uji validitas dan Uji Reabilitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel nya (0,196). Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dinyatakan valid serta Uji Reabilitas dinyatakan Reliabel.

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa Hipotesis 1.2.3.4 dan 5 dengan uji t terhadap Y yang berpengaruh Signifikan Yaitu Variabel (*Relibility dan Responsivenes*) sedangkan untuk Variabel (*Tangibles, Assurance dan Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Pengguna). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Variabel Independen (X) memiliki pengaruh

sedikit terhadap Kepuasan pengguna dalam aplikasi AnterAja, Adapun kesimpulan Hipotesis dalam Uji T yaitu:

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

Jadi dapat disimpulkan dari hasil hipotesis menggunakan uji T bahwasanya ada beberapa yang dinyatakan berpengaruh signifikan artinya ada pengaruh positif yang ada pada instrument tersebut yang mempengaruhi kualitas pengguna AnterAja yaitu *Reliability* dan *Assurance* .