

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara online kepada para pengguna aplikasi mobile banking BRI. Dalam pre-test ini, sebanyak 100 responden memberikan respon kedalam kuisioner dengan jumlah 18 butir pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian diambil.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1.

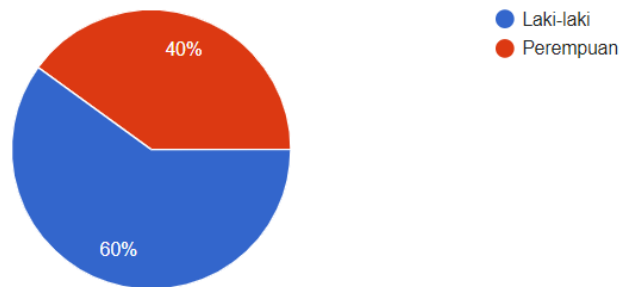
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan data diatas jumlah laki-laki keseluruhan sampel adalah 60 orang atau 60% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 40 orang atau 40% dari total keseluruhan sampel.

Jenis Kelamin

100 jawaban



5.1.2 Usia

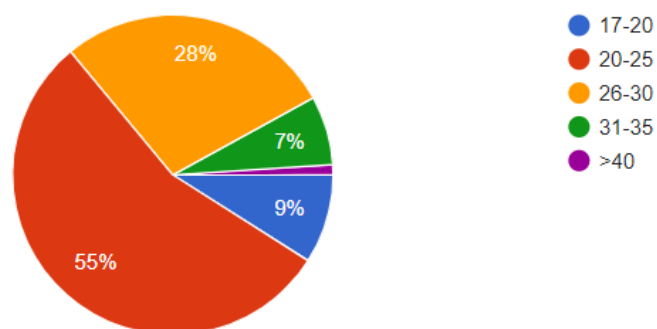
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17-20	9	9%
20-25	55	55%
26-30	28	28%
31-35	7	7%
>40	1	1%
Jumlah	100	100%

Umur

100 jawaban



Berdasarkan data diatas pada kelompok usia 17-20 tahun berjumlah 9 orang yang mewakili 9% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 20-25 tahun menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 55 orang yang mewakili 55% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 26-30 tahun berjumlah 28 orang yang mewakili 28% dari keseluruhan sampel ,kelompok usia 31-35 tahun berjumlah 7 orang yang mewakili 7% dari keseluruhan sampel, kelompok usia diatas 40 tahun berjumlah 1 orang mewakili 1% dari keseluruhan sampel.

5.1.3 Pendidikan Terakhir

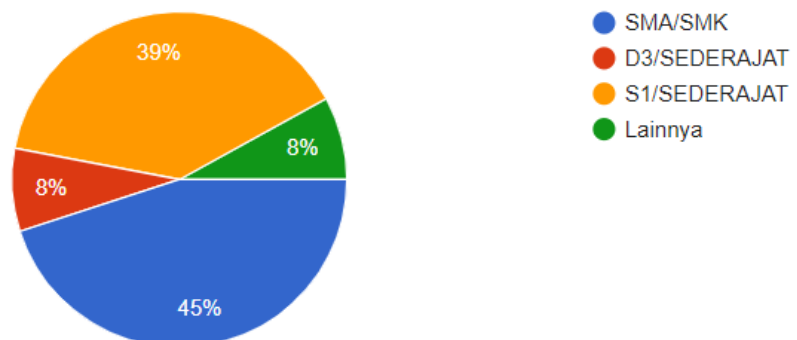
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	45	45%
D3/SEDERAJAT	8	8%
S1/SEDERAJAT	39	39%
Lainnya	8	8%
Jumlah	100	100%

Pendidikan Terakhir

100 jawaban



Berdasarkan data diatas kelompok pendidikan terakhir SMA/SMK berjumlah 45 orang yang mewakili 45% dari keseluruhan sampel, kelompok D3/Sederajat berjumlah 8 orang yang mewakili 8% dari keseluruhan sampel, kelompok S1/Sederajat berjumlah 39 orang yang mewakili 39% dari keseluruhan sampel, dan kelompok lainnya berjumlah 8 orang yang mewakili 8% dari keseluruhan sampel.

5.1.4 Pekerjaan

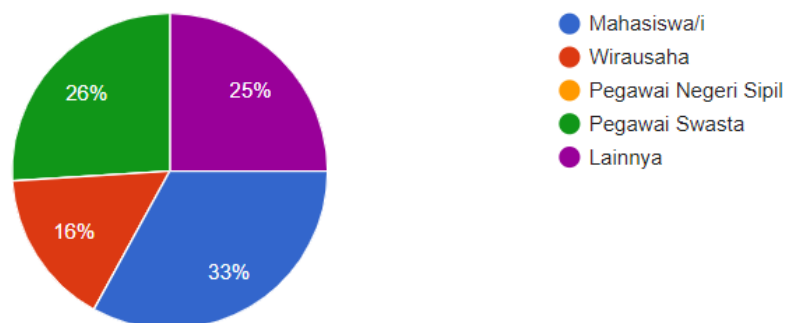
Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa/i	33	33%
Wirausaha	16	16%
Pegawai Negeri Sipil	0	0%
Pegawai Swasta	26	26%
Lainnya	25	25%
Jumlah	100	100%

Pekerjaan

100 jawaban



Berdasarkan data diatas kelompok mahasiswa/I berjumlah 33 orang yang mewakili 33% dari keseluruhan sampel, dari kelompok wirausaha berjumlah 16 orang yang mewakili 16% dari keseluruhan sampel, kelompok pegawai negeri sipil berjumlah 0 orang yang mewakili 0% dari keseluruhan sampel, kelompok pegawai swasta berjumlah 26 orang yang mewakili 26% dari keseluruhan sampel, kelompok lainnya berjumlah 25 orang yang mewakili 25% dari keseluruhan sampel.

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi standard dan lulus uji validitas dan realibitasnya.

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5), dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan aplikasi *SPSS 25*. Jika hasil perhitungan masing-masing variabel menghasilkan nilai r hasil lebih besar dari pada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil dari pada r tabel maka data yang didapat valid.

Nilai r tabel dapat dilihat dengan jumlah responden penelitian ini adalah 100 responden dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Pada **Tabel 5.5** nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sekitar 0,195. Dengan begitu nilai r hitung pada setiap variabel harus lebih besar dari r tabel (0,195) agar dinyatakan valid.

Tabel 5.5 Tabel Nilai Koefisien Kolerasi (r)

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Berikut ini adalah hasil pengujian r hitung pada variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Emphaty (X5) dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 :

Tabel 5.6 Uji Validitas Tangibles (X1)

		x1.1	x1.2	x1.3	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.452**	.324**	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.452**	1	.488**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.324**	.488**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x1	Pearson Correlation	.739**	.821**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Tangibles (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.7** Rangkuman Uji Validitas Tangibles (X1)

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas Tangibles (X1)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,739	0,195	Valid
X1.2	0,821	0,195	Valid
X1.3	0,790	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi X1.1 diketahui dengan skor 0,739. Dan juga dapat dilihat dikolom X1.2 dan X1.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Tangibles/Bukti Fisik (X1) dinyatakan **Valid**.

Tabel 5.8 Uji Validitas Reliability (X2)

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.382**	.418**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.382**	1	.408**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.418**	.408**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x2	Pearson Correlation	.793**	.746**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Reliability (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.9** Rangkuman Uji Validitas Reliability (X2)

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas Reliability (X2)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,793	0,195	Valid
X2.2	0,746	0,195	Valid
X2.3	0,786	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi X2.1 diketahui dengan skor 0,793. Dan juga dapat dilihat dikolom X2.2, X2.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Reliability (X2) dinyatakan **Valid**.

Tabel 5.10 Uji Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations			
		x3.1	x3.2	x3.3	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.597**	.539**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.597**	1	.530**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.539**	.530**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x3	Pearson Correlation	.849**	.851**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.11** Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

Item	r itung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0,849	0,195	Valid
X3.2	0,851	0,195	Valid
X3.3	0,816	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi X3.1 diketahui dengan skor 0,849. Dan juga dapat dilihat dikolom X3.2 dan X3.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Resvonsiveness (X3) dinyatakan **Valid**.

Tabel 5.12 Uji Validitas Assurance (X4)

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	total_x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.557**	.625**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.2	Pearson Correlation	.557**	1	.468**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.3	Pearson Correlation	.625**	.468**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x4	Pearson Correlation	.871**	.804**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas X4 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Assurance (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.13** Rangkuman Uji Validitas Assurance (X4)

Tabel 5.13 Rangkuman Uji Validitas Assurance (X4)

Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0,871	0,195	Valid
X4.2	0,804	0,195	Valid
X4.3	0,835	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi X4.1 diketahui dengan skor 0,871. Dan juga dapat dilihat dikolom X4.2 dan X4.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Assurance (X4) dinyatakan **Valid**.

Tabel 5.14 Uji Validitas Emphaty (X5)

		x5.1	x5.2	x5.3	total_x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.355**	.482**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.355**	1	.310**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100
x5.3	Pearson Correlation	.482**	.310**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100
total_x5	Pearson Correlation	.807**	.694**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas X5 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Emphaty (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.15** Rangkuman Uji Validitas Emphaty (X5)

Tabel 5.15 Rangkuman Uji Validitas Emphaty (X5)

Item	r itung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0,807	0,195	Valid
X5.2	0,694	0,195	Valid
X5.3	0,798	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi X5.1 diketahui dengan skor 0,807. Dan juga dapat dilihat dikolom X5.2 dan X5.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Emphaty (X5) dinyatakan **Valid**.

Tabel 5.16 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations			
		y1.1	y1.2	y1.3	total_y1
y1.1	Pearson Correlation	1	.623**	.431**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
y1.2	Pearson Correlation	.623**	1	.383**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
y1.3	Pearson Correlation	.431**	.383**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_y1	Pearson Correlation	.857**	.829**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Penjelasan dari output Uji Validitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan **Valid**.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5.17** Rangkuman Uji Validitas Emphaty (X5)

Tabel 5.17 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
Y1.1	0,857	0,195	Valid
Y1.2	0,829	0,195	Valid
Y1.3	0,737	0,195	Valid

Pada output diatas dapat dilihat bahwa pada kolom korelasi Y1.1 diketahui dengan skor 0,857. Dan juga dapat dilihat dikolom Y1.2 dan Y1.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan **Valid**.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur, jika pengukuran diulang hasilnya konsisten. Alat survey

kuesioner tidak reliabel, jika hasil pengukuran tidak konsisten maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Cronbach Alpha. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.

Sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari nilai r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. *Cronobach's Alpha* merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $\geq 0,6$. Jika nilai *Cronobach's Alpha* $<$ nilai konstanta 0,6 maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Berikut ini hasil pengujian uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 5.18 Output Uji Reliabilitas Tangibles (*Summary*)

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.19 Output Reliabilitas Tangibles (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.684	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,648 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Tangibles/Bukti Fisik (X1) adalah *Reliable*.

Tabel 5.20 Output Uji Reliabilitas Reliability (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.21 Output Reliabilitas Reliability (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.667	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,667 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Reliability/Kehandalan (X2) adalah *Reliable*.

Tabel 5.22 Output Uji Reliabilitas Responsiveness (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.23 Output Reliabilitas Responsiveness (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.789	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,789 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Responsiveness (X3) adalah *Reliable*.

Tabel 5.24 Output Uji Reliabilitas Assurance (Summary)

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.25 Output Reliabilitas Assurance (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.786	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X4 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,786 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Assurance (X4) adalah *Reliable*.

Tabel 5.26 Output Uji Reliabilitas Emphaty (Summary)

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.27 Output Reliabilitas Emphaty (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.652	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X5 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,652 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Emphaty (X5) adalah *Reliable*.

Tabel 5.28 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 5.29 Output Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Statistics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistics* yang merupakan hasil dari uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronobach's Alpha* sebesar 0,736 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronobach's Alpha* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Kepuasan Pengguna (Y) adalah *Reliable*.

Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian uji Reliabilitas dapat dilihat pada **Tabel 5.30**

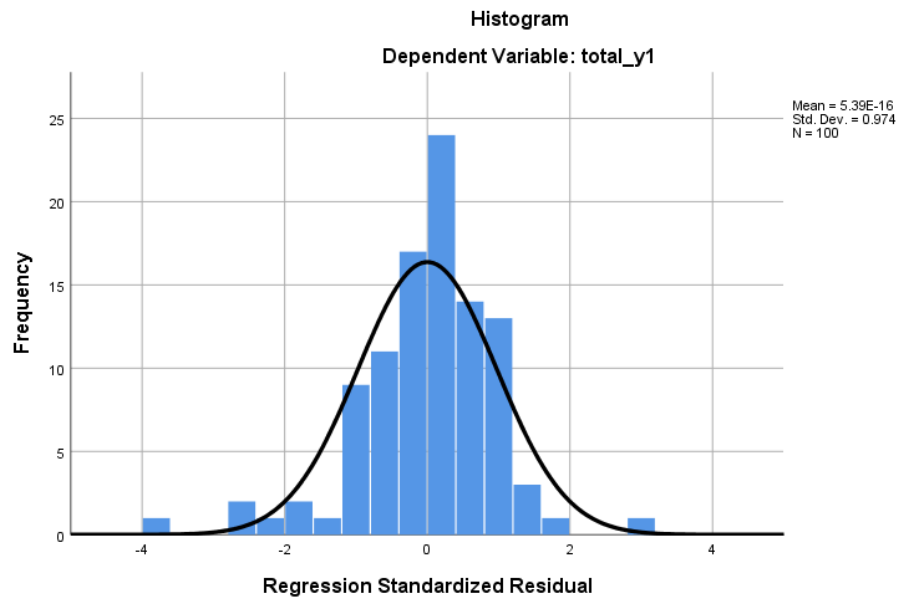
Tabel 5.30 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Tangibles (X1)	0,648 > 0,6	Reliable
2	Reliability (X2)	0,667 > 0,6	Reliable
3	Resvonsiveness (X3)	0,789 > 0,6	Reliable
4	Assurance (X4)	0,786 > 0,6	Reliable
5	Empathy (X5)	0,652 > 0,6	Reliable
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,736 > 0,6	Reliable

5.3 UJI ASUMSI

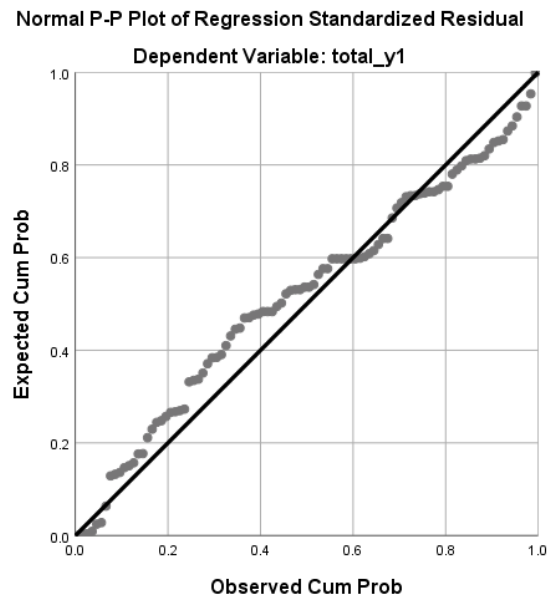
5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengecek apakah nilai residual berdistribusi normal. Model regresi yang baik harus memiliki nilai sisa yang terdistribusi normal. Cara umum untuk menentukan apakah suatu model terdistribusi normal adalah dengan melihat hsitogram sisa untuk melihat apakah bentuknya “berbentuk lonceng”, dan menggunakan diagram P-plot dengan melihat titik terdekat dan mengikuti garis. Adapun hasil uji normalitas pada pengujian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 5.1 Grafik Histogram

Pola histogram terlihat mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa data yang keluar dari garis, data terdistribusi normal jika kurva normal mengikuti bentuk bel (Lonceng). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.



Gambar 5.2 P-Plot

Dilihat pada tampilan P-Plot diatas, titik yang ada mendekati dan mengikuti garis normal, sehingga data yang ada terdistribusi dengan normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolienaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan antara variabel bebas (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variant Inflation Factor*) pada model regresi. Standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variasi bebas yang nilai kolerasi antara sesama bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada **Tabel 5.31**.

Tabel 5.31 Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	1.618	1.317		1.229	.222			
total_x1	.354	.116	.312	3.066	.003	.565	1.771	
total_x2	.193	.123	.175	1.563	.121	.464	2.154	
total_x3	-.096	.104	-.110	-.923	.358	.413	2.419	
total_x4	.239	.109	.248	2.187	.031	.455	2.197	
total_x5	.180	.127	.170	1.422	.158	.409	2.446	

a. Dependent Variable: total_y1

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

Tabel 5.32 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,565 > 0,10	1,771 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,464 > 0,10	2,154 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,413 > 0,10	2,419 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,455 > 0,10	2,197 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	0,409 > 0,10	2,446 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain [32]. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain hasilnya homoskedastisitas dimana variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Glejser test*. Metode uji *Glejser test* yaitu

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 tergantung pada peneliti dan penelitian ini sendiri namun banyak peneliti terdahulu memakai taraf signifikan 0,05. Hasil dapat dilihat pada **Tabel 5.33**.

Tabel 5.33 Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	1.618	1.317			1.229	.222		
total_x1	.354	.116	.312		3.066	.003	.565	1.771
total_x2	.193	.123	.175		1.563	.121	.464	2.154
total_x3	-.096	.104	-.110		-.923	.358	.413	2.419
total_x4	.239	.109	.248		2.187	.031	.455	2.197
total_x5	.180	.127	.170		1.422	.158	.409	2.446

a. Dependent Variable: total_y1

Dari hasil uji heteroskedastisitas Glejser test yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat-syarat, dapat dilihat pada tabel rangkuman dibawah:

Tabel 5.34 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Glejser test

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
X1	0,003 > 0,05	Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,121 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,358 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

X4	0,031 > 0,05	Terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,158 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

5.3.4 Uji Autokolerasi

Uji Autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antar suatu et dengan periode sebelumnya (t-1).

Tabel 5.35 Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.672 ^a	.452	.423	1.356	1.951

a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x1, total_x4, total_x2, total_x3

b. Dependent Variable: total_y1

Berdasarkan data pada **Tabel 5.35**, maka dapat dilihat bahwa nilai Durbin – Watson adalah 1,951. Dengan data yang berjumlah 100 sampel dan variabel independen berjumlah 5 ($K=5$) = 5,100 maka berdasarkan tabel DW maka dapat didapatkan nilai dU adalah 1,7804.

Tabel 5.36 Tabel Durbin-Watson

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan nilai Durbin Watson lebih besar dari pada dU dan kurang dari $4-d$ atau jika dalam persamaan dapat ditulis $1,7804 < 1,951 < 2,2196$. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan Autokorelasi, sehingga dapat dinyatakan Uji Autokorelasi dinyatakan **Lolos**.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.37 Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.618	1.317		1.229	.222
	total_x1	.354	.116	.312	3.066	.003
	total_x2	.193	.123	.175	1.563	.121
	total_x3	-.096	.104	-.110	-.923	.358
	total_x4	.239	.109	.248	2.187	.031
	total_x5	.180	.127	.170	1.422	.158

a. Dependent Variable: total_y1

1. Nilai Konstanta = 1,618, mempunyai arti bahwa ketika X1, X2, X3, X4, dan X5 nilainya adalah 0, maka nilai Y adalah 1,618.
2. Nilai koefisien beta pada variabel X1 bernilai positif yaitu sebesar 0,354 yang berarti apabila X2, X3, X4, dan X5 adalah 0, kenaikan/penurunan X1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,354 kali menjadi sebesar 1,618.
3. Nilai koefisien beta pada variabel X2 bernilai positif yaitu sebesar 0,193 yang berarti apabila X1, X3, X4, dan X5 adalah 0, kenaikan/penurunan X1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,193 kali menjadi sebesar 1,618.

4. Nilai koefisien beta pada variabel X3 bernilai positif yaitu sebesar -0,96 yang berarti apabila X1, X2, X4, dan X5 adalah 0, kenaikan/penurunan X1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar -0,96, kali menjadi sebesar 1,618.
5. Nilai koefisien beta pada variabel X4 bernilai positif yaitu sebesar 0,239 yang berarti apabila X1, X2, X3, dan X5 adalah 0, kenaikan/penurunan X1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,239 kali menjadi sebesar 1,618.
6. Nilai koefisien beta pada variabel X5 bernilai positif yaitu sebesar 0,180 yang berarti apabila X1, X2, X3, dan X4 adalah 0, kenaikan/penurunan X1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,180 kali menjadi sebesar 1,618.

5.4.1 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Dasar pengambilan keputusan uji t, yaitu :

1. Bila signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Bila signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Sebelum melakukan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel tergantung (dependen), maka harus menentukan nilai t tabel yaitu dengan $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ (n adalah jumlah kasus

dan k adalah jumlah variabel independen) hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients*. Berikut tabel distribusi t

Tabel 5. 38 Tabel T

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
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

Dari tabel distribusi t diatas, maka kita dapat menentukan t tabel = $t(\alpha/2; n - k - 1) = t(0,025; 100 - 5 - 1) = t(0,025; 94) = 1,98552$. Adapun hasil uji t pada pengujian ini dapat dilihat pada **Tabel 5.39** sebagai berikut:

Tabel 5.39 Uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.618	1.317		1.229	.222
	total_x1	.354	.116	.312	3.066	.003
	total_x2	.193	.123	.175	1.563	.121
	total_x3	-.096	.104	-.110	-.923	.358
	total_x4	.239	.109	.248	2.187	.031
	total_x5	.180	.127	.170	1.422	.158

a. Dependent Variable: total_y1

Dari **tabel 5.39** diatas diketahui hasil uji t, maka dilakukan pembahasan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. Pengujian H1

Diketahui nilai untuk pengaruh X1 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar sig $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,066 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y.

2. Pengujian H2

Diketahui nilai untuk pengaruh X2 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar sig $0,121 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,563 < t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y.

3. Pengujian H3

Diketahui nilai untuk pengaruh X3 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar sig $0,358 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,923 < t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X3 terhadap variabel Y.

4. Pengujian H4

Diketahui nilai untuk pengaruh X4 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar sig 0,031 < 0,05 dan nilai t hitung 2,187 > t tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X4 terhadap variabel Y.

5. Pengujian H5

Diketahui nilai untuk pengaruh X5 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar sig 0,158 > 0,05 dan nilai t hitung 1,422 < t tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X5 terhadap variabel Y.

Tabel 5.40 Rangkuman Uji T

No.	Variabel	Sig.	T	Keterangan
1	X1 => Y	0,003 < 0,05	3,066 > 1,985	Terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
2	X2 => Y	0,121 > 0,05	1,563 < 1,985	Tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
3	X3 => Y	0,358 > 0,05	-0,923 < 1,985	Tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
4	X4 => Y	0,031 < 0,05	2,187 > 1,985	Terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
5	X5 => Y	0,158 > 0,05	1,422 < 1,985	Tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

5.4.2 Uji F

Dalam penelitian ini, ujian F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (dependen). Dasar pengambilan keputusan uji F, yaitu:

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

Sebelum melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (dependen), maka harus menentukan nilai F tabel yaitu dengan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1 (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen) Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA. Berikut tabel distribusi F sebagai berikut:

Tabel 5.41 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Dari tabel distribusi diatas, maka kita dapat menentukan $F_{tabel} = F(K ; n - K - 1) = F(5 ; 100 - 5 - 1) = F(5;94) = 2,31$. Berikut ini akan disajikan hasil pengujian Uji F yang dilakukan dengan bantuan SPSS, secara lengkap hasil tersebut dapat dilihat pada **Tabel 5.42** berikut:

Tabel 5.42 Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.417	5	28.483	15.486	.000 ^b
	Residual	172.893	94	1.839		
	Total	315.310	99			

a. Dependent Variable: total_y1

b. Predictors: (Constant), total_x5, total_x1, total_x4, total_x2, total_x3

5.4.3 Uji R

Pada tabel anova diatas memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama- sama. Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama *Sum of Square* dan kedua *Mean Square* karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Pengujian uji F, berdasarkan hasil Uji F diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara keseluruhan terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $31,192 > 2,31$, jadi dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh secara keseluruhan terhadap Kepuasan Pengguna.

Korelasi ganda adalah bentuk korelasi yang digunakan untuk melihat hubungan antara tiga atau lebih variabel (dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependent. Korelasi ganda berkaitan dengan interkorelasi variabel-variabel independen sebagaimana korelasi mereka dengan variabel dependen.

Korelasi ganda adalah suatu nilai yang memberikan kuatnya pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih secara bersama-sama dengan variabel lain. Korelasi ganda merupakan korelasi yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) serta satu variabel terikat (Y). Apabila perumusan masalahnya terdiri dari tiga masalah, maka hubungan antara masing-masing variabel dilakukan dengan cara perhitungan korelasi sederhana.

Korelasi ganda memiliki koefisien korelasi, yakni besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan. Koefisien Korelasi disimbolkan dengan huruf R. Besarnya Koefisien Korelasi adalah antara -1; 0; dan +1.

Besarnya korelasi -1 adalah negatif sempurna yakni terdapat hubungan di antara dua variabel atau lebih namun arahnya terbalik, +1 adalah korelasi yang positif sempurna (sangat kuat) yakni adanya sebuah hubungan di antara dua variabel atau lebih tersebut, sedangkan koefisien korelasi 0 dianggap tidak terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang diuji sehingga dapat dikatakan tidak ada hubungan sama sekali. [33]

Tabel 5.43 Koefisien Korelasi

Korelasi	Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 -1,000	Sangat Kuat

Berikut tabel uji R dibawah ini akan menjelaskan temuan dari SPSS secara lebih rinci pada **tabel 5.43** berikut :

Tabel 5.44 Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.423	1.356

a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x1, total_x4, total_x2, total_x3

Berdasarkan hasil uji R tersebut, nilai $R = 0,672$ yang menunjukkan bahwa antar variabel terikat mempunyai pengaruh kuat terhadap variabel bebas yaitu Kepuasan Pengguna.

5.5 UJI HIPOTESIS

5.5.1 Uji H1

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh Tangibles (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H1 : tidak terdapat pengaruh antara variabel Tangibles terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 5.45 Hasil Uji Hipotesis Tangibles Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Thitung	Sig.	Ttabel	A	Hipotesis
(X1) => Kepuasan Pengguna (Y)	3,066	0,003	1,985	0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X1 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai Thitung ($3,066 > T_{tabel}$ (1.985) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.2 Uji H2

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh Reliability (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H2 : tidak terdapat pengaruh antara variabel Reliability terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 5.46 Hasil Uji Hipotesis Reliability Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Thitung	Sig.	Ttabel	A	Hipotesis
(X2) => Kepuasan Pengguna (Y)	1,563	0,121	1,985	0,05	Tidak Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,121 > 0,05$ dan nilai Thitung (1,563) < Ttabel (1,985) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.3 Uji H3

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh Responsiveness (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H3 : tidak terdapat pengaruh antara variabel Responsiveness terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 5.47 Hasil Uji Hipotesis Responsiveness Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Thitung	Sig.	Ttabel	A	Hipotesis
(X3) => Kepuasan Pengguna (Y)	-0,923	0,358	1,985	0,05	Tidak Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X3 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,358 > 0,05$ dan nilai Thitung $(-0,923) < Ttabel (1,985)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X3 terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.4 Uji H4

Hipotesis keempat yang akan diuji adalah pengaruh Assurance (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H4 : tidak terdapat pengaruh antara variabel Assurance terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 5.48 Hasil Uji Hipotesis Assurance Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Thitung	Sig.	Ttabel	A	Hipotesis
(X4) => Kepuasan Pengguna (Y)	2,187	0,031	1,985	0,05	Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X4 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,031 < 0,05$ dan nilai Thitung $(2,187) >$

Ttabel (1.985) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X4 terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.5 Uji H5

Hipotesis kelima yang akan diuji adalah pengaruh Empathy (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H5 : Terdapat pengaruh antara variabel Empathy terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 4.49 Hasil Uji Hipotesis Empathy Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Thitung	Sig.	Ttabel	A	Hipotesis
(X5) => Kepuasan Pengguna (Y)	1,422	0,158	1,985	0,05	Tidak Diterima

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X5 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,158 > 0,05$ dan nilai Thitung (1,422) < Ttabel (1.985) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H5) tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X5 terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.5.6 Uji H6

Hipotesis ke-enam yang akan diuji adalah pengaruh keseluruhan variabel (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) secara keseluruhan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan hipotesis statistic sebagai berikut.

H6 : Terdapat pengaruh secara keseluruhan antara variabel (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 4.50 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Keseluruhan Variabel

Variabel	Fhitung	Sig.	Ftabel	A	Hipotesis
Pengaruh keseluruhan variabel (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)	15,486	0,000	2,31	0,05	Diterima

Berdasarkan hasil uji F atau *Analysis of Variance* (ANOVA) nilai Fhitung sebesar 15,486 > Ftabel sebesar 2,31 dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) 0,000. Nilai probabilitas, $.000 < \alpha = 0,05$, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara keseluruhan antara variabel (15,486) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan Aplikasi mobile banking BRI.

5.6 REKOMENDASI

Hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa hanya ada dua hipotesis yang diterima yaitu variabel tangibles dan assurance. Dan variabel yang ditolak yaitu reliability, responsiveness, dan empathy. Ini menunjukkan bahwa pihak bank BRI masih perlu melakukan beberapa perbaikan pada layanan mobile banking bank BRI, yaitu berupa :

1. Meningkatkan kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat waktu.
2. Meningkatkan daya tanggap dalam menangani keluhan dari pengguna aplikasi mobile banking BRI.

3. Meningkatkan perhatian secara individual, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan pelanggan.