

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 25.0. SPSS adalah program statistik terapan yang populer saat ini, baik di Indonesia maupun di Dunia. Selain itu, program SPSS juga dilengkapi dengan berbagai pilihan penggunaan metode statistik nonparametik yang memadai termasuk persiapan perhitungan metode statistik nonparametik (melakukan pengolahan data, compute dengan rumus tertentu, seleksi data dan sebagainya) (Singgih, 2012).

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *google form* yang telah disebarkan dari tanggal 26 November 2018 sampai tanggal 19 Desember 2018. Untuk kegiatan pengisian dengan 21 pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada masyarakat umum, pelajar, pekerja dan mahasiswa kota jambi yang telah menggunakan layanan Go-Ride. Sebanyak 110 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut table profil responden yang terdiri dari tiga kategori seabegail berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Laki-laki | 65 | 59,1% |
| Perempuan | 45 | 40,9% |

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya konsumen go-ride di kota jambi lebih dominan perempuan dibandingkan konsumen laki-laki.

5.1.2 Usia

Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Persentase |
|-------------------|---------------|-------------------|
| Di bawah 21 Tahun | 50 | 45,5% |
| 21-30 Tahun | 56 | 50,9% |
| 31-40 Tahun | 3 | 2,7% |
| 41-50 Tahun | 1 | 0,9% |
| Di atas 50 Tahun | 0 | 0% |

Pada table 5.2 tersebut menunjukkan bahwa para konsumen Go-Ride rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia di bawah 30 tahun dan sangat jarang sekali ditemukan konsumen Go-Ride yang usianya di atas 40 tahun.

5.1.3 Pekerjaan

**Tabel 5.3
Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|------------------|---------------|-------------------|
| Pelajar | 35 | 31,8% |

| | | |
|---------------------|----|-------|
| Mahasiswa | 53 | 48,2% |
| Wirausaha | 3 | 2,7% |
| Swasta | 7 | 6,4% |
| PNS | 3 | 2,7% |
| Tidak Bekerja | 6 | 5,5% |
| IRT | 1 | 0,9% |
| Tehnik Labor Stikom | 1 | 0,9% |
| Karyawan | 1 | 0,9% |

Tabel di atas menunjukkan bahwa Mahasiswa dan Pelajar lebih dominan menggunakan layanan Go-Ride dibandingkan dengan para pekerja lainnya dan orang yang tidak bekerja

5.2 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Mahesa, 2010).

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Suatu tes atau instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Rahmawati, 2010).

Dinyatakan oleh Ghozali dalam Jurnal (Mahesa, 2010) Uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Cronbach Alphas pada kolom Correlated Item–Total Correlation. Sedangkan nilai r tabel diambil dengan menggunakan rumus $df = n - 2$. Yaitu $df = 110 - 2 = 108$, sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,187. Untuk hasil lengkap dari uji validasi dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|----------------|----------|---------|------------|
| 1 | Tengibles | | | |
| | TG1 | 0,855 | 0,187 | Valid |
| | TG2 | 0,807 | 0,187 | Valid |
| | TG3 | 0,837 | 0,187 | Valid |
| | TG Total | 1 | 0,187 | Valid |
| 2 | Reability | | | |
| | RB1 | 0,875 | 0,187 | Valid |
| | RB2 | 0,793 | 0,187 | Valid |
| | RB3 | 0,868 | 0,187 | Valid |
| | RB Total | 1 | 0,187 | Valid |
| 3 | Responsiveness | | | |
| | RV1 | 0,865 | 0,187 | Valid |
| | RV2 | 0,827 | 0,187 | Valid |
| | RV3 | 0,799 | 0,187 | Valid |
| | RV Total | 1 | 0,187 | Valid |
| 4 | Assurance | | | |
| | A1 | 0,862 | 0,187 | Valid |
| | A2 | 0,884 | 0,187 | Valid |
| | A3 | 0,846 | 0,187 | Valid |
| | A Total | 1 | 0,187 | Valid |
| 5 | Empathy | | | |
| | E1 | 0,879 | 0,187 | Valid |
| | E2 | 0,871 | 0,187 | Valid |
| | E3 | 0,840 | 0,187 | Valid |
| | E Total | 1 | 0,187 | Valid |
| 6 | Trust | | | |
| | T1 | 0,853 | 0,187 | Valid |
| | T2 | 0,881 | 0,187 | Valid |
| | T3 | 0,833 | 0,187 | Valid |
| | T Total | 1 | 0,187 | Valid |

| | | | | |
|---|----------|-------|-------|-------|
| 7 | Persepsi | | | |
| | P1 | 0,854 | 0,187 | Valid |
| | P2 | 0,900 | 0,187 | Valid |
| | P3 | 0,882 | 0,187 | Valid |
| | P Total | 1 | 0,187 | Valid |

Pada table 5.4 di atas terlihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai $> 0,187$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

5.2.2 Uji Reabilitas

Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1 (Gulla et al., 2015). Data dikatakan reliabel jika nilai alpha hitung lebih besar dari 0.70 (Rahmawati, 2010). Berikut hasil perhitungan uji reabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS :

Tabel 5.5 Hasil Uji Reabilitas

| No | Variabel | Nilai Alpha Hitung | Nilai Alpha Tabel | Keterangan |
|----|----------------|--------------------|-------------------|------------|
| 1 | Tengibles | 0,766 | 0,70 | Reliabel |
| 2 | Reability | 0,799 | 0,70 | Reliabel |
| 3 | Responsiveness | 0,774 | 0,70 | Reliabel |
| 4 | Assurance | 0,830 | 0,70 | Reliabel |
| 5 | Empathy | 0,828 | 0,70 | Reliabel |
| 6 | Trust | 0,817 | 0,70 | Reliabel |
| 7 | Persepsi | 0,849 | 0,70 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas (Gulla et al., 2015).

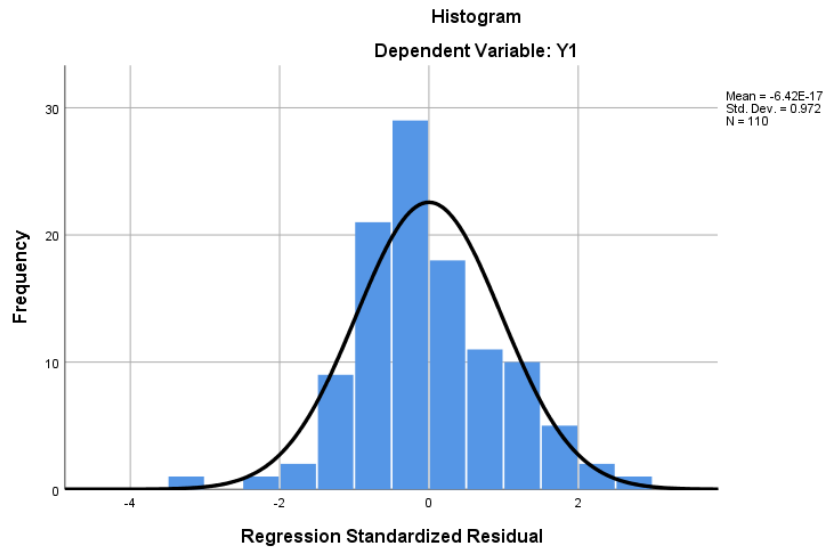
5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal. Menurut Ghozali dalam (Mahesa, 2010) Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik Histogram. Apabila tampilan grafik histogram distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal (Rini Dwihayani, 2009).

Pada uji statistik dapat dilakukan dengan melihat uji skewness dan kurtosis rasio. Menurut Santoso Tes ini menggunakan koefisien berdasarkan rata-rata kemiringan dan kurtosis untuk memeriksa normalitas semua variabel yang digunakan. Skewness mengukur arah dan derajat asimetri. Nilai nol menunjukkan distribusi simetris. Nilai positif menunjukkan kemiringan (longtailedness) ke kanan sambil nilai negatif menunjukkan kemiringan ke kiri. Nilai antara -2 dan +2 menunjukkan nilai-nilai khas sampel dari distribusi normal (SAWLANI, 2015)

Berikut ini hasil uji normalitas dengan grafik histogram :



Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

Grafik diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti di atas ini berdistribusi normal.

Adapun hasil uji normalitas statistik dengan uji skewness dan kurtosis rasio sebagai berikut :

Tabel 5.6
Hasil Uji Normalitas Statistik Dengan Skewness Dan Kurtosis

| Descriptive Statistics | | | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | Skewness | | Kurtosis | |
| | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic | Std. Error |
| Unstandardized Residual | 110 | .008 | .230 | .860 | .457 |
| Valid N (listwise) | 110 | | | | |

Dilihat dari tabel diatas dapat kita hitung nilai normalitas skewness diatas yaitu $0.008 : 0.230 = 0.035$, sedangkan nilai kurtosis adalah $0.860 : 0.457 = 1.881$. berdasarkan nilai skewness dan kurtosis tersebut maka data berdistribusi normal karna nilai skewness dan kurtosis berada diantara -2 dan +2.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas(Ahmad Nor Soleh, Cicik Harini, 2018). Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.7 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients^a | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | X1 | .391 | 2.558 |
| | X2 | .356 | 2.811 |
| | X3 | .341 | 2.929 |
| | X4 | .324 | 3.088 |
| | X5 | .369 | 2.714 |
| | X6 | .451 | 2.218 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | |

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

5.3.3 Uji Heterokedastisitas

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

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Mahesa, 2010).

Menurut Ghozali untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas (I Putu Mega Juli Semara Putra, 2016). Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut 5.8 berikut :

Tabel 5.8 Hasil Uji Heterokedastisitas

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.625 | .562 | | -1.112 | .269 |
| | X1 | -.082 | .070 | -.173 | -1.162 | .248 |
| | X2 | .072 | .075 | .151 | .964 | .337 |
| | X3 | .035 | .081 | .069 | .432 | .667 |
| | X4 | -.041 | .084 | -.080 | -.487 | .627 |
| | X5 | .131 | .072 | .280 | 1.826 | .071 |
| | X6 | .031 | .080 | .055 | .394 | .694 |

a. Dependent Variable: abs_res

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independen $> 0,05$ maka dapat disimpulkan semua data bebas dari Heterokedastisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tengibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust*) terhadap satu variabel dependen (*Perceived*) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus (Janie, 2012). Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$

Dimana:

Y = Variabel dependen (*Perceived*)

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6 = Variabel independen (*Tengibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust*).

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | |
| | | B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | 4.104 | .884 |
| | X1 | -.095 | .111 |
| | X2 | .093 | .118 |
| | X3 | .086 | .128 |
| | X4 | -.068 | .131 |
| | X5 | .316 | .113 |
| | X6 | .218 | .125 |

a. Dependent Variable: Y1

Hasil Tabel 5.6, menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,104 - 0,095 X_1 + 0,093 X_2 + 0,086 X_3 - 0,068 X_4 + 0,316 X_5 + 0,218 X_6$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = 4,104 , nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *tengibles* sebesar -0,095 yang berarti jika *tengibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,095 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reability* sebesar 0,093 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,093 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,086 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,086 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar -0,068 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,068 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,316 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,316 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Nilai koefisien beta pada variabel *trust* sebesar 0,218 yang berarti jika *trust* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,218 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 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) (Rachmawati, 2018).

Tabel 5.10 Hasil Koefisien Determinasi R^2

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .562 ^a | .316 | .276 | 1.132 |
| a. Predictors: (Constant), X6, X1, X5, X2, X3, X4 | | | | |

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.10 diatas dapat dilihat bahwa nilai adjusted R square adalah 0,276 atau 27,6% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 27,6% dan sisanya sebesar 72,4% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Ghozali menyatakan bahwa pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen, dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian (Mahesa, 2010).

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. 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 variabel independen dalam penelitian ini signifikan (Rachmawati, 2018). Hasil Uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11 Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 60.941 | 6 | 10.157 | 7.927 | .000 ^b |
| | Residual | 131.977 | 103 | 1.281 | | |
| | Total | 192.918 | 109 | | | |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X6, X1, X5, X2, X3, X4 | | | | | | |

Tabel diatas menunjukkan hasil dari uji f diperoleh nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,005$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen

Tengibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) dan Trust (X6) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y1).

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, dan X6 (*Tengibles, Reability, Responsiveness, Asurance, Empathy dan Trust*) terhadap variabel dependen Y (Persepsi) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Gulla et al., 2015).

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian :

1. Hipotesis diterima jika $t \text{ signifikan} < 0,05$
2. Hipotesis ditolak jika $t \text{ signifikan} > 0,05$

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.12 di bawah ini :

Tabel 5.12 Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|-------------|-------|------|
| Model | | T | Sig. |
| 1 | (Constant) | 4.642 | .000 |
| | X1 | -.863 | .390 |
| | X2 | .788 | .432 |
| | X3 | .676 | .501 |
| | X4 | -.518 | .606 |
| | X5 | 2.792 | .006 |
| | X6 | 1.743 | .084 |

a. Dependent Variable: Y1

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

H1 : *Tengibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *tengibles* (X1) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,390 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *tengibles* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

H2 : *Reability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *reability* (X2) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,432 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *reability* (X2) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

H3 : *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *responsiveness* (X3) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,501 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *responsiveness* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

H4 : *Asurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *assurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,606 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *assurance* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

H5 : *Empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *empathy* (X5) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

H6 : *Trust* (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam menggunakan layanan Go-Ride.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.12 bahwa *trust* (X6) menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,084 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *trust* (X6) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) dalam pemanfaatan layanan Go-Ride.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, Selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian f seluruh variabel independen *Tengibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness*

(X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan *Trust* (X6) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Persepsi (Y1). Sedangkan dalam pengujian t hanya satu variabel saja yang berpengaruh yaitu X5 (*empathy*) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat Y (persepsi). Variabel lainnya X1, X2, X3, X4 dan X6 (*Tengibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Asurance* dan *Trust*) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (persepsi).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna Go-Ride di Kota Jambi tidak cukup baik artinya tingkat kepuasa konsumen Go-Ride di Kota Jambi bisa terbilang rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan Go-Ride di Kota Jambi belum sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karna hanya variabel *empathy* saja yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen.

Untuk itu pihak Go-Ride harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada konsumen agar kepuasan konsumen dapat meningkat. Karna jika kepuasan konsumen tidak terpenuhi secara baik, maka pihak layanan Go-Ride akan merasakan kerugian.