

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

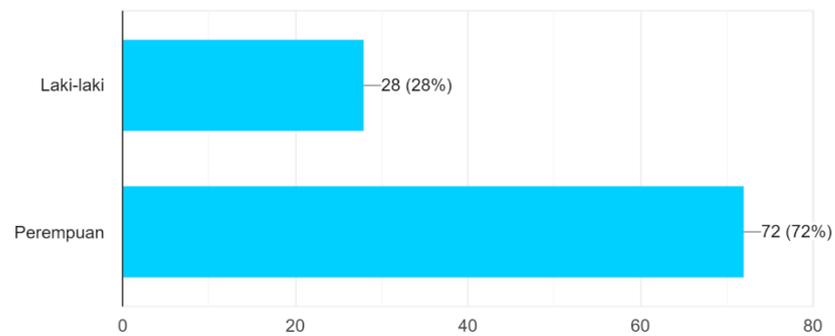
Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software SPSS Statistics versi 25. SPSS merupakan program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. SPSS menjadi sangat populer karena memiliki bentuk pemaparan yang baik (berbentuk grafik dan table), bersifat dinamis (mudah dilakukan perubahan data dan update analisis) serta mudah dihubungkan dengan aplikasi lain (misalnya ekspor/impor data ke/dari Excel) [37].

#### **5.1. PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 02 Desember 2021 sampai tanggal 12 Desember 2021. Sebanyak 35 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, wirausaha, dan karyawan yang menggunakan dan pernah menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan yang dinyatakan valid. Berikut grafik profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

### 5.1.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin  
100 jawaban

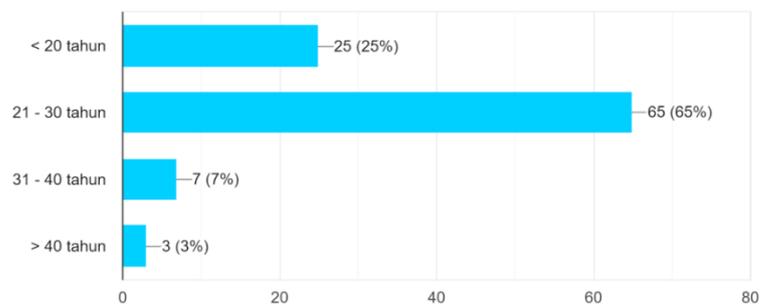


**Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada gambar 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah persentase perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna aplikasi PeduliLindungi lebih dominan perempuan dibandingkan konsumen laki-laki.

### 5.1.2 Usia

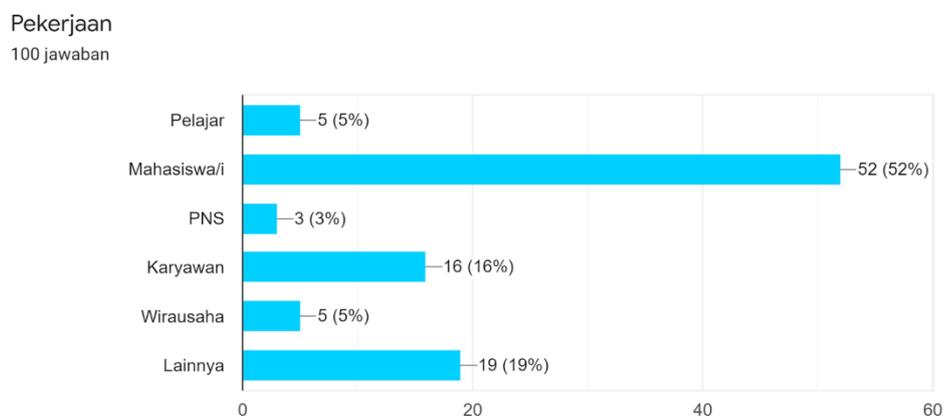
Usia  
100 jawaban



**Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

Pada gambar 5.2 diatas menunjukkan bahwa responden pengguna aplikasi PeduliLindungi rata-rata adalah pengguna yang berusia 21-30 tahun. Dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna aplikasi PeduliLindungi yang berusia diatas 40 tahun.

### 5.1.3 Pekerjaan



**Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pada gambar 5.3 diatas menunjukkan bahwa mahasiswa/i dan karyawan lebih dominan menggunakan aplikasi PeduliLindungi dibandingkan dengan PNS.

## 5.2. FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

### 5.2.1. Frekuensi Jawaban Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Tangibles* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini.

**Tabel 5.1 Frekuensi Jawaban Variabel *Tangibles***

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                       | 1<br>(Sangat Tidak<br>Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat<br>Setuju) |
| <b>TG1</b>            | 0%                            | 0%                     | 9%            | 17%           | 74%                     |
| <b>TG2</b>            | 0%                            | 1%                     | 6%            | 57%           | 36%                     |
| <b>TG3</b>            | 0%                            | 0%                     | 26%           | 34%           | 40%                     |
| <b>TG4</b>            | 0%                            | 2%                     | 16%           | 36%           | 47%                     |
| <b>TG5</b>            | 0%                            | 2%                     | 12%           | 38%           | 48%                     |

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, atribut pertanyaan TG1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 74%, sedangkan pada atribut pertanyaan TG2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 57%, TG3 skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 40%, TG4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju

dengan persentase 47%, TG4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 48%.

### 5.2.2. Frekuensi Jawaban Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Reliability* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini.

**Tabel 5.2 Frekuensi Jawaban Variabel *Reliability***

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                       | 1<br>(Sangat Tidak<br>Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat<br>Setuju) |
| RB1                   | 0%                            | 0%                     | 11%           | 39%           | 50%                     |
| RB2                   | 0%                            | 0%                     | 17%           | 41%           | 42%                     |
| RB3                   | 0%                            | 0%                     | 19%           | 37%           | 44%                     |
| RB4                   | 0%                            | 0%                     | 21%           | 34%           | 45%                     |
| RB5                   | 0%                            | 0%                     | 21%           | 38%           | 41%                     |

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, atribut pertanyaan RB1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 50%, sedangkan pada atribut pertanyaan RB2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 42%, RB3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 44%, RB4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu

sangat setuju dengan persentase 45%, RB5 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 41%.

### 5.2.3. Frekuensi Jawaban Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Responsiveness* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.3 dibawah ini.

**Tabel 5.3 Frekuensi Jawaban Variabel *Responsiveness***

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                       | 1<br>(Sangat Tidak<br>Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat<br>Setuju) |
| RV1                   | 0%                            | 0%                     | 11%           | 30%           | 59%                     |
| RV2                   | 0%                            | 1%                     | 6%            | 52%           | 41%                     |
| RV3                   | 0%                            | 0%                     | 26%           | 33%           | 41%                     |
| RV4                   | 0%                            | 0%                     | 18%           | 36%           | 46%                     |
| RV5                   | 0%                            | 0%                     | 18%           | 37%           | 45%                     |

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, atribut pertanyaan RV1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 59%, RV2 dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran setuju dengan persentase nilai sebesar 52%, sedangkan RV3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 41%, RV4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu

sangat setuju dengan persentase 46%, RV5 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 45%.

#### 5.2.4. Frekuensi Jawaban Variabel Assurance (Jaminan)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel Assurance yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini.

**Tabel 5.4 Frekuensi Jawaban Variabel Assurance**

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                       | 1<br>(Sangat Tidak<br>Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat<br>Setuju) |
| A1                    | 0%                            | 1%                     | 7%            | 34%           | 58%                     |
| A2                    | 0%                            | 0%                     | 9%            | 47%           | 44%                     |
| A3                    | 0%                            | 0%                     | 27%           | 41%           | 32%                     |
| A4                    | 0%                            | 1%                     | 18%           | 37%           | 44%                     |
| A5                    | 0%                            | 0%                     | 18%           | 38%           | 44%                     |

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, atribut pertanyaan A1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 58%, A2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 47%, A3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 41%, A4 dan A5 dengan skala pengukuran terbesar sama yaitu sangat setuju dengan persentase 44%.

### 5.2.5. Frekuensi Jawaban Variabel *Empathy* (Empati)

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel *Empathy* yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.5 dibawah ini.

**Tabel 5.5 Frekuensi Jawaban Variabel *Empathy***

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                      |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|----------------------|
|                       | 1<br>(Sangat<br>Tidak Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat Setuju) |
| E1                    | 0%                            | 0%                     | 12%           | 26%           | 62%                  |
| E2                    | 0%                            | 1%                     | 6%            | 50%           | 43%                  |
| E3                    | 0%                            | 0%                     | 26%           | 31%           | 43%                  |
| E4                    | 0%                            | 0%                     | 24%           | 37%           | 39%                  |
| E5                    | 0%                            | 0%                     | 18%           | 39%           | 43%                  |

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, atribut pertanyaan E1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 62%, E2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 50%, E3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 43%, E4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 39%, E5 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 43%.

### 5.2.6. Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 100 responden dalam penelitian tentang variabel Kepuasan Pengguna yang dilakukan secara online menggunakan fasilitas *Google Form*, pengguna merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat membantu memberikan layanan fisik kepada pengguna. Maka frekuensi dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini.

**Tabel 5.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna**

| Atribut<br>Pertanyaan | Skala Pengukuran              |                        |               |               |                      |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------|----------------------|
|                       | 1<br>(Sangat Tidak<br>Setuju) | 2<br>(Tidak<br>Setuju) | 3<br>(Netral) | 4<br>(Setuju) | 5<br>(Sangat Setuju) |
| KP1                   | 0%                            | 0%                     | 10%           | 26%           | 64%                  |
| KP2                   | 0%                            | 0%                     | 6%            | 54%           | 40%                  |
| KP3                   | 0%                            | 1%                     | 25%           | 33%           | 41%                  |
| KP4                   | 0%                            | 0%                     | 23%           | 30%           | 47%                  |
| KP5                   | 0%                            | 0%                     | 13%           | 44%           | 43%                  |

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, atribut pertanyaan KP1 memiliki frekuensi jawaban kuesioner dengan jumlah terbesar yaitu terdapat pada kolom skala pengukuran sangat setuju dengan persentase nilai sebesar 64%, KP2 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 54%, KP3 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 41%, KP4 dengan skala pengukuran terbesar yaitu sangat setuju dengan persentase 47%, KP5 dengan skala pengukuran terbesar yaitu setuju dengan persentase 44%.

### **5.3. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS**

#### **5.3.1 Uji Validitas**

Menurut Suharso [38] “validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti”. Suatu instrument adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep apabila memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan sebaliknya apabila validitas rendah mencerminkan bahwa instrument kurang tepat untuk diterapkan.

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Data dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel maka dinyatakan tidak valid. Nilai  $r$  hitung diambil dari output SPSS Statistics versi 25.0. Sedangkan nilai  $r$  tabel dapat dilihat dalam tabel  $r$ . Dalam penelitian ini jumlah responden 100 dengan nilai  $DF = N - 2$ , dimana  $N =$  jumlah sampel 100 dikurangi 2 menjadi 98 dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 nilai  $r$  tabel adalah 0,196. Untuk lebi jelasnya untuk mendapatkan nilai  $r$  tabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.7 Tabel R

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
|            | 0,05                                     | 0,25   | 0,01   | 0,005  | 0,0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka  $df = 100 - 2$ , maka  $df = 98$ . Nilai r tabel dari  $df = 98$  adalah 0.1966.

Tabel 5.8 Uji Validitas *Tangibles* (X1)

| Correlations |                     |      |      |      |        |        |          |
|--------------|---------------------|------|------|------|--------|--------|----------|
|              |                     | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4   | X1.5   | TOTAL_X1 |
| X1.1         | Pearson Correlation | 1    | .147 | .155 | .024   | .375** | .553**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |      | .144 | .124 | .816   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100    | 100    | 100      |
| X1.2         | Pearson Correlation | .147 | 1    | .123 | .336** | .022   | .518**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .144 |      | .223 | .001   | .827   | .000     |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100    | 100    | 100      |
| X1.3         | Pearson Correlation | .155 | .123 | 1    | -.001  | .403** | .612**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .124 | .223 |      | .992   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100  | 100  | 100  | 100    | 100    | 100      |

|          |                     |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.4     | Pearson Correlation | .024   | .336** | -.001  | 1      | .150   | .526** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .816   | .001   | .992   |        | .137   | .000   |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.5     | Pearson Correlation | .375** | .022   | .403** | .150   | 1      | .693** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .827   | .000   | .137   |        | .000   |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL_X1 | Pearson Correlation | .553** | .518** | .612** | .526** | .693** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Tangibles* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)**

| Dimensi <i>Tangibles</i> | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--------------------------|----------|---------|------------|
| <b>X1.1</b>              | 0,553    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X1.2</b>              | 0,518    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X1.3</b>              | 0,612    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X1.4</b>              | 0,526    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X1.5</b>              | 0,693    | 0,1966  | Valid      |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X1.1, X1.2, X1.3, dan X1.4 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 5.10 Uji Validitas *Reliability* (X2)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | TOTAL_X2 |
| X2.1         | Pearson Correlation | 1      | .188   | .280** | .184   | .179   | .585**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .061   | .005   | .068   | .076   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.2         | Pearson Correlation | .188   | 1      | .069   | .373** | .235*  | .617**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .061   |        | .498   | .000   | .019   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.3         | Pearson Correlation | .280** | .069   | 1      | .154   | .349** | .618**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .005   | .498   |        | .126   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.4         | Pearson Correlation | .184   | .373** | .154   | 1      | .037   | .590**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .068   | .000   | .126   |        | .713   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.5         | Pearson Correlation | .179   | .235*  | .349** | .037   | 1      | .604**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .076   | .019   | .000   | .713   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X2     | Pearson Correlation | .585** | .617** | .618** | .590** | .604** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)**

| Dimensi <i>Reliability</i> | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----------------------------|----------|---------|------------|
| <b>X2.1</b>                | 0,585    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X2.2</b>                | 0,617    | 0,1966  | Valid      |

|             |       |        |       |
|-------------|-------|--------|-------|
| <b>X2.3</b> | 0,618 | 0,1966 | Valid |
| <b>X2.4</b> | 0,590 | 0,1966 | Valid |
| <b>X2.5</b> | 0,604 | 0,1966 | Valid |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X2.1, X2.2, dan X2.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 5.12 Uji Validitas *Responsiveness* (X3)**

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | X3.5   | TOTAL_X3 |
| X3.1         | Pearson Correlation | 1      | .096   | .069   | .108   | .138   | .450**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .343   | .496   | .284   | .172   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X3.2         | Pearson Correlation | .096   | 1      | .178   | .374** | .319** | .622**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .343   |        | .077   | .000   | .001   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X3.3         | Pearson Correlation | .069   | .178   | 1      | .096   | .415** | .615**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .496   | .077   |        | .341   | .000   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X3.4         | Pearson Correlation | .108   | .374** | .096   | 1      | .258** | .608**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .284   | .000   | .341   |        | .010   | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X3.5         | Pearson Correlation | .138   | .319** | .415** | .258** | 1      | .718**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | .172   | .001   | .000   | .010   |        | .000     |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| TOTAL_X3     | Pearson Correlation | .450** | .622** | .615** | .608** | .718** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X3)**

| Dimensi <i>Responsiveness</i> | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------------------------------|----------|---------|------------|
| <b>X3.1</b>                   | 0,450    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X3.2</b>                   | 0,622    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X3.3</b>                   | 0,615    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X3.4</b>                   | 0,608    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X3.5</b>                   | 0,718    | 0,1966  | Valid      |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X3.1, X3.2, dan X3.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.

**Tabel 5.14 Uji Validitas *Assurance* (X4)**

|      |                     | Correlations |      |       |        |        | TOTAL_ |
|------|---------------------|--------------|------|-------|--------|--------|--------|
|      |                     | X4.1         | X4.2 | X4.3  | X4.4   | X4.5   | X4     |
| X4.1 | Pearson Correlation | 1            | .137 | .244* | .101   | .206*  | .543** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .175 | .014  | .319   | .040   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100  | 100   | 100    | 100    | 100    |
| X4.2 | Pearson Correlation | .137         | 1    | .107  | .295** | .209*  | .552** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .175         |      | .288  | .003   | .037   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100  | 100   | 100    | 100    | 100    |
| X4.3 | Pearson Correlation | .244*        | .107 | 1     | .282** | .311** | .668** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .014         | .288 |       | .004   | .002   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100  | 100   | 100    | 100    | 100    |

|          |                     |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X4.4     | Pearson Correlation | .101   | .295** | .282** | 1      | .117   | .616** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .319   | .003   | .004   |        | .246   | .000   |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X4.5     | Pearson Correlation | .206*  | .209*  | .311** | .117   | 1      | .620** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .040   | .037   | .002   | .246   |        | .000   |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL_X4 | Pearson Correlation | .543** | .552** | .668** | .616** | .620** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|          | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Assurance* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Validitas Assurance (X4)**

| Dimensi Assurance | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------------------|----------|---------|------------|
| <b>X4.1</b>       | 0,543    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X4.2</b>       | 0,552    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X4.3</b>       | 0,668    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X4.4</b>       | 0,616    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X4.5</b>       | 0,620    | 0,1966  | Valid      |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X4.1, dan X4.2 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Assurance (X4) dinyatakan valid.

**Tabel 5.16 Uji Validitas *Empathy* (X5)**

|              |                     | Correlations |        |        |        |        | TOTAL_ |
|--------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              |                     | X5.1         | X5.2   | X5.3   | X5.4   | X5.5   | X5     |
| X5.1         | Pearson Correlation | 1            | .168   | .220*  | .211*  | .454** | .639** |
|              | Sig. (2-tailed)     |              | .095   | .028   | .035   | .000   | .000   |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X5.2         | Pearson Correlation | .168         | 1      | .232*  | .276** | .132   | .541** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .095         |        | .020   | .005   | .189   | .000   |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X5.3         | Pearson Correlation | .220*        | .232*  | 1      | .118   | .395** | .645** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .028         | .020   |        | .244   | .000   | .000   |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X5.4         | Pearson Correlation | .211*        | .276** | .118   | 1      | .282** | .605** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .035         | .005   | .244   |        | .005   | .000   |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X5.5         | Pearson Correlation | .454**       | .132   | .395** | .282** | 1      | .724** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000         | .189   | .000   | .005   |        | .000   |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL_X<br>5 | Pearson Correlation | .639**       | .541** | .645** | .605** | .724** | 1      |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|              | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Empathy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.17 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)**

| Dimensi <i>Empathy</i> | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------------------|----------|---------|------------|
| <b>X5.1</b>            | 0,639    | 0,1966  | Valid      |
| <b>X5.2</b>            | 0,541    | 0,1966  | Valid      |

|             |       |        |       |
|-------------|-------|--------|-------|
| <b>X5.3</b> | 0,645 | 0,1966 | Valid |
| <b>X5.4</b> | 0,605 | 0,1966 | Valid |
| <b>X5.5</b> | 0,724 | 0,1966 | Valid |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item item X5.1, X5.2, dan X5.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 5.18 Uji Validitas *Kepuasan Pengguna* (Y)**

|         |                     | Correlations |        |        |        |        | TOTAL_Y |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------|
|         |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     |         |
| Y1      | Pearson Correlation | 1            | -.035  | .207*  | .317** | .322** | .606**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |              | .732   | .039   | .001   | .001   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y2      | Pearson Correlation | -.035        | 1      | .026   | .316** | .194   | .454**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .732         |        | .800   | .001   | .053   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y3      | Pearson Correlation | .207*        | .026   | 1      | .010   | .421** | .597**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .039         | .800   |        | .924   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y4      | Pearson Correlation | .317**       | .316** | .010   | 1      | .160   | .616**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .001         | .001   | .924   |        | .111   | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y5      | Pearson Correlation | .322**       | .194   | .421** | .160   | 1      | .698**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .001         | .053   | .000   | .111   |        | .000    |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| TOTAL_Y | Pearson Correlation | .606**       | .454** | .597** | .616** | .698** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |         |
|         | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Kepuasan Pengguna* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Kepuasan Pengguna* (Y)**

| Dimensi <i>Kepuasan Pengguna</i> | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----------------------------------|----------|---------|------------|
| <b>Y1</b>                        | 0,606    | 0,1966  | Valid      |
| <b>Y2</b>                        | 0,454    | 0,1966  | Valid      |
| <b>Y3</b>                        | 0,597    | 0,1966  | Valid      |
| <b>Y4</b>                        | 0,616    | 0,1966  | Valid      |
| <b>Y5</b>                        | 0,698    | 0,1966  | Valid      |

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item Y1, dan Y2 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Kepuasan Pengguna* (Y) dinyatakan valid. Untuk lebih lengkapnya dari uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.20 Hasil Uji Validitas**

| No. | Variabel         | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----|------------------|----------|---------|------------|
| 1.  | <i>Tangibles</i> |          |         |            |
|     | X1.1             | 0,553    | 0,1966  | Valid      |
|     | X1.2             | 0,518    | 0,1966  | Valid      |
|     | X1.3             | 0,612    | 0,1966  | Valid      |
|     | X1.4             | 0,526    | 0,1966  | Valid      |
|     | X1.5             | 0,693    | 0,1966  | Valid      |
|     | Total X1         | 1        | 0,1966  | Valid      |

|    |                          |       |        |       |
|----|--------------------------|-------|--------|-------|
| 2. | <i>Reliability</i>       |       |        |       |
|    | X2.1                     | 0,585 | 0,1966 | Valid |
|    | X2.2                     | 0,617 | 0,1966 | Valid |
|    | X2.3                     | 0,618 | 0,1966 | Valid |
|    | X2.4                     | 0,590 | 0,1966 | Valid |
|    | X2.5                     | 0,604 | 0,1966 | Valid |
|    | Total X2                 | 1     | 0,1966 | Valid |
| 3. | <i>Responsiveness</i>    |       |        |       |
|    | X3.1                     | 0,450 | 0,1966 | Valid |
|    | X3.2                     | 0,622 | 0,1966 | Valid |
|    | X3.3                     | 0,615 | 0,1966 | Valid |
|    | X3.4                     | 0,608 | 0,1966 | Valid |
|    | X3.5                     | 0,718 | 0,1966 | Valid |
|    | Total X3                 | 1     | 0,1966 | Valid |
| 4. | <i>Assurance</i>         |       |        |       |
|    | X4.1                     | 0,543 | 0,1966 | Valid |
|    | X4.2                     | 0,552 | 0,1966 | Valid |
|    | X4.3                     | 0,668 | 0,1966 | Valid |
|    | X4.4                     | 0,616 | 0,1966 | Valid |
|    | X4.5                     | 0,620 | 0,1966 | Valid |
|    | Total X4                 | 1     | 0,1966 | Valid |
| 5. | <i>Empathy</i>           |       |        |       |
|    | X5.1                     | 0,639 | 0,1966 | Valid |
|    | X5.2                     | 0,541 | 0,1966 | Valid |
|    | X5.3                     | 0,645 | 0,1966 | Valid |
|    | X5.4                     | 0,605 | 0,1966 | Valid |
|    | X5.5                     | 0,724 | 0,1966 | Valid |
|    | Total X5                 | 1     | 0,1966 | Valid |
| 6. | <i>Kepuasan Pengguna</i> |       |        |       |
|    | Y1                       | 0,606 | 0,1966 | Valid |
|    | Y2                       | 0,454 | 0,1966 | Valid |
|    | Y3                       | 0,597 | 0,1966 | Valid |
|    | Y4                       | 0,616 | 0,1966 | Valid |
|    | Y5                       | 0,698 | 0,1966 | Valid |
|    | Total Y                  | 1     | 0,1966 | Valid |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai  $> 0,1966$  maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Valid.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Sugiono [39] “Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda. Realibilitas menunjukkan tingkat krestabilan, konsistensi dan atau kehandalan instrument untuk menggambarkan gejala seperti apa adanya”.

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Alpha Cronbach. Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach  $>0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur.

**Tabel 5.21 Uji Reliabilitas *Tangibles* (X1)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .722                   | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0.722 > 0.60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.22 Uji Reliabilitas *Reliability* (X2)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .735                   | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0.735 > 0.60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.23 Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X3)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .735                   | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0.735 > 0.60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.24 Uji Reliabilitas *Assurance* (X4)**

| Reliability Statistics |
|------------------------|
|------------------------|

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .734                | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0.734 > 0.60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.25 Uji Reliabilitas *Empathy* (X5)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha    | N of Items |
| .749                   | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0.749 > 0.60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.26 Uji Reliabilitas *Kepuasan Pengguna* (Y)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha    | N of Items |
| .730                   | 6          |

Pada nilai Cronbach's Alpha, nilai tersebut  $> 0,60$  yaitu  $0,730 > 0,60$ .

Maka hasil tes tersebut reliabel.

**Tabel 5.27 Hasil Uji Reliabilitas**

| No. | Variabel          | Nilai Alpha Hitung | Nilai Alpaha Tabel | Keterangan |
|-----|-------------------|--------------------|--------------------|------------|
| 1   | Tangibles         | 0.722              | 0,60               | Reliabel   |
| 2   | Reability         | 0.735              | 0,60               | Reliabel   |
| 3   | Responsiveness    | 0.735              | 0,60               | Reliabel   |
| 4   | Assurance         | 0.734              | 0,60               | Reliabel   |
| 5   | Empathy           | 0.749              | 0,60               | Reliabel   |
| 6   | Kepuasan Pengguna | 0.730              | 0,60               | Reliabel   |

Berdasarkan tabel 5.26 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung  $> 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

#### 5.4. UJI ASUMSI KLASIK

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

##### 5.4.1 Uji Normalitas

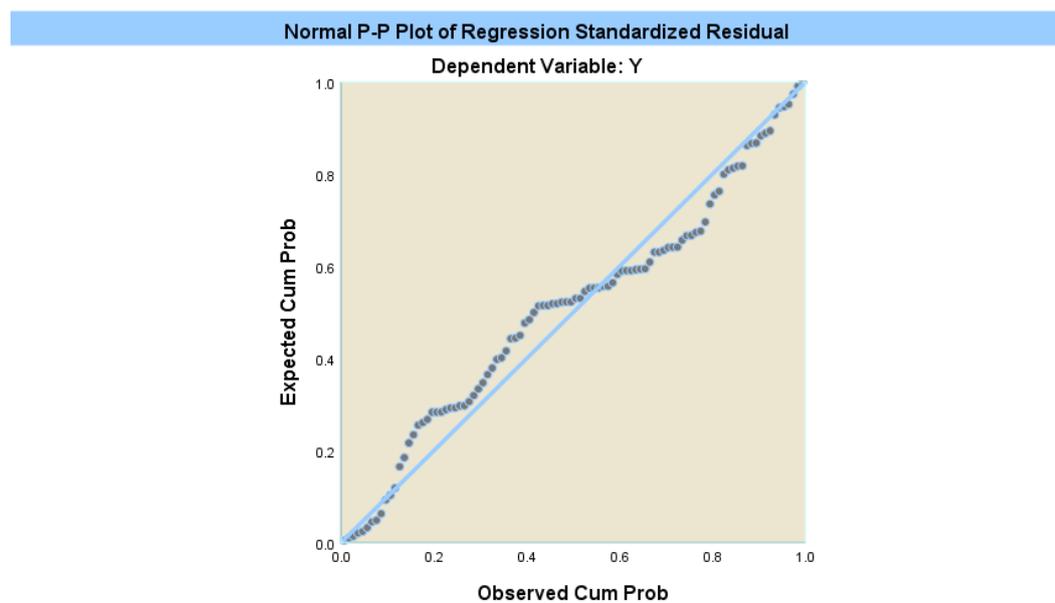
Menurut Sunyoto [40] “uji asumsi normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan,

apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal”. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal. Jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusannya :

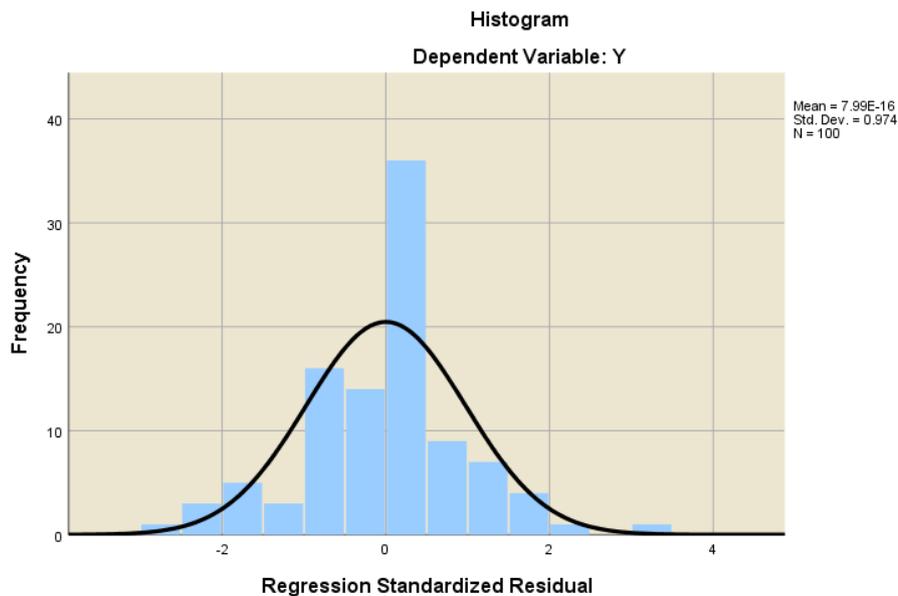
1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresinya memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresinya tidak memenuhi asumsi normalitas

Berikut hasil uji normalitas dengan kurva probability plot dan grafik histogram:



**Gambar 5.4 Hasil Uji Dengan Kurva Probability Plot**

Kurva di atas memiliki data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresinya memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 5.5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram**

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

#### 5.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Gujarati [41] uji multikolinearitas adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas pada suatu model, yaitu dengan melihat nilai, VIF (Variance Inflation Factor) dan TOL (Tolerance). Menunjukkan bahwa untuk semua korelasi antar variabel bebas menunjukkan nilai VIF output regresi linier berganda  $< 10$  dan nilai TOL  $> 0,10$  maka ini berarti variabel independen pada penelitian ini terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 5.28 Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |                         |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)                | 1.448                       | 1.531      |                           | .946   | .347 |                         |       |
| X1                        | .082                        | .086       | .080                      | .958   | .340 | .486                    | 2.056 |
| X2                        | .358                        | .098       | .373                      | 3.660  | .000 | .328                    | 3.052 |
| X3                        | -.107                       | .104       | -.109                     | -1.030 | .306 | .302                    | 3.307 |
| X4                        | .250                        | .086       | .254                      | 2.902  | .005 | .446                    | 2.240 |
| X5                        | .357                        | .072       | .388                      | 4.952  | .000 | .556                    | 1.800 |

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.29 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

| Dimensi                      | ( Tolerance )<br>TOL | (Variant Inflation Factor)<br>VIF | Keterangan                      |
|------------------------------|----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>ServQual</b>              |                      |                                   |                                 |
| <i>Tangibles (X1)</i>        | 0,486 > 0,10         | 2.056 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| <i>Reability (X2)</i>        | 0,328 > 0,10         | 3.052 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| <i>Responsiveness (X3)</i>   | 0,302 > 0,10         | 3.307 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| <i>Assurance (X4)</i>        | 0,446 > 0,10         | 2.240 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| <i>Empathy (X5)</i>          | 0,556 > 0,10         | 1.800 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| <i>Kepuasan Pengguna (Y)</i> | 0,486 > 0,10         | 2.056 < 10                        | Tidak Terjadi Multikolinieritas |

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

### 5.4.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali [42] uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu mengregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heterokedastisitas.

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

**Tabel 5.30 Uji Heterokedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 3.695                       | 1.000      |                           | 3.695  | .000 |
|                           | Tangibles  | -.037                       | .056       | -.092                     | -.655  | .514 |
|                           | Reability  | -.072                       | .068       | -.192                     | -1.055 | .294 |

|                             |                   |       |      |       |       |      |
|-----------------------------|-------------------|-------|------|-------|-------|------|
|                             | Responsiveness    | -.030 | .068 | -.079 | -.445 | .657 |
|                             | Assurance         | .045  | .058 | .118  | .775  | .440 |
|                             | Empathy           | .016  | .053 | .044  | .303  | .763 |
|                             | Kepuasan Pengguna | -.054 | .067 | -.138 | -.799 | .426 |
| a. Dependent Variable: RES2 |                   |       |      |       |       |      |

**Tabel 5.31 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas**

| Variabel                     | Nilai Signifikansi | Keterangan                              |
|------------------------------|--------------------|---|
| <b>ServQual</b>              |                    |   |
| <i>Tangibles (X1)</i>        | 0,514 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |
| <i>Reability (X2)</i>        | 0,294 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |
| <i>Responsiveness (X3)</i>   | 0,657 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |
| <i>Assurance (X4)</i>        | 0,440 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |
| <i>Empathy (X5)</i>          | 0,763 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |
| <i>Kepuasan Pengguna (Y)</i> | 0,426 > 0,05       | <b>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</b> |

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji heterokeastisitas, dimana nilai signifikansinya melebihi tingkat signifikansi, artinya semua dta diatas tidak terjadi heterokeastisitas.

#### 5.4.4 Uji Linearitas

Menurut Ghozali [43] “Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya membentuk linier, kuadrat atau kubik”.

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikansi pada linearitas  $> 0,05$  maka hubungan antara dua variabel dinyatakan ada hubungna linear. Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak.

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.32 Uji Linearitas Kepuasan Pengguna (Y) ke Tangibles (X1)**

| ANOVA Table                      |                |                          |                |    |             |        |      |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                                  |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kepuasan Pengguna *<br>Tangibles | Between Groups | (Combined)               | 215.938        | 11 | 19.631      | 7.177  | .000 |
|                                  |                | Linearity                | 142.681        | 1  | 142.681     | 52.164 | .000 |
|                                  |                | Deviation from Linearity | 73.258         | 10 | 7.326       | 2.678  | .007 |
|                                  | Within Groups  |                          | 240.702        | 88 | 2.735       |        |      |
|                                  | Total          |                          | 456.640        | 99 |             |        |      |

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi pada linear sebesar 0,07. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel *kepuasan pengguna* dengan variabel *Tangibles* dinyatakan linear.

**Tabel 5.33 Uji Linearitas Kepuasan Pengguna (Y) ke Reability (X2)**

| ANOVA Table                      |                |                          |                |    |             |        |      |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                                  |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kepuasan Pengguna *<br>Reability | Between Groups | (Combined)               | 249.952        | 9  | 27.772      | 12.093 | .000 |
|                                  |                | Linearity                | 225.562        | 1  | 225.562     | 98.219 | .000 |
|                                  |                | Deviation from Linearity | 24.390         | 8  | 3.049       | 1.328  | .240 |

|  |               |         |    |       |  |  |
|--|---------------|---------|----|-------|--|--|
|  | Within Groups | 206.688 | 90 | 2.297 |  |  |
|  | Total         | 456.640 | 99 |       |  |  |

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi pada linear sebesar 0,240. dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel *kepuasan pengguna* dengan variabel *Reability* dinyatakan linear.

**Tabel 5.34 Uji Linearitas *Kepuasan Pengguna (Y) ke Responsiveness (X3)***

| ANOVA Table                        |                |                          |                |    |             |        |      |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                                    |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Responsiveness | Between Groups | (Combined)               | 219.923        | 9  | 24.436      | 9.291  | .000 |
|                                    |                | Linearity                | 187.195        | 1  | 187.195     | 71.172 | .000 |
|                                    |                | Deviation from Linearity | 32.729         | 8  | 4.091       | 1.555  | .150 |
|                                    | Within Groups  |                          | 236.717        | 90 | 2.630       |        |      |
|                                    | Total          |                          | 456.640        | 99 |             |        |      |

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi pada linear sebesar 0,150. dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel *kepuasan pengguna* dengan variabel *Responsiveness* dinyatakan linear.

**Tabel 5.35 Uji Linearitas *Kepuasan Pengguna (Y) ke Assurance (X4)***

| ANOVA Table                   |                |                          |                |    |             |        |      |
|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                               |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Assurance | Between Groups | (Combined)               | 239.202        | 11 | 21.746      | 8.801  | .000 |
|                               |                | Linearity                | 204.771        | 1  | 204.771     | 82.873 | .000 |
|                               |                | Deviation from Linearity | 34.431         | 10 | 3.443       | 1.393  | .197 |
|                               | Within Groups  |                          | 217.438        | 88 | 2.471       |        |      |
|                               | Total          |                          | 456.640        | 99 |             |        |      |

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi pada linear sebesar 0,197. dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel *kepuasan pengguna* dengan variabel *Assurance* dinyatakan linear.

**Tabel 5.36 Uji Linearitas Kepuasan Pengguna (Y) ke Empathy (X5)**

| ANOVA Table                 |                |                          |                |    |             |         |      |
|-----------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|                             |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Empathy | Between Groups | (Combined)               | 258.042        | 10 | 25.804      | 11.564  | .000 |
|                             |                | Linearity                | 224.736        | 1  | 224.736     | 100.714 | .000 |
|                             |                | Deviation from Linearity | 33.307         | 9  | 3.701       | 1.658   | .111 |
|                             | Within Groups  |                          | 198.598        | 89 | 2.231       |         |      |
|                             | Total          |                          | 456.640        | 99 |             |         |      |

Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi pada linear sebesar 0,111. dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel *kepuasan pengguna* dengan variabel *Empathy* dinyatakan linear.

**Tabel 5.37 Rangkuman Hasil Uji Linearitas**

| Hubungan Variabel | Berdasarkan Nilai sig. | Keterangan                      |
|-------------------|------------------------|---------------------------------|
| Y * X1            | 0,07 > 0,05            | <b>Linear Secara Signifikan</b> |
| Y * X2            | 0,240 > 0,05           | <b>Linear Secara Signifikan</b> |
| Y * X3            | 0,150 > 0,05           | <b>Linear Secara Signifikan</b> |
| Y * X4            | 0,197 > 0,05           | <b>Linear Secara Signifikan</b> |
| Y * X5            | 0,111 > 0,05           | <b>Linear Secara Signifikan</b> |

Pada tabel diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independent > 0,05, maka dapat disimpulakn semuan independent (X1,X2,X3,X4,X5) berhubungan linear dengan data dependen (Y).

## 5.5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Sugiyono [44] “Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (krite-rium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”.

Regresi linear bergana dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap satu variabel dependen *kepuasan pengguna* model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktoernya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y = Variabel dependen yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel independen

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel Independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*)

Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.37 dibawah ini:

**Tabel 5.38 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)     | 1.448                       | 1.531      |                           | .946   | .347 |
|                           | Tangibles      | .082                        | .086       | .080                      | .958   | .340 |
|                           | Reability      | .358                        | .098       | .373                      | 3.660  | .000 |
|                           | Responsiveness | -.107                       | .104       | -.109                     | -1.030 | .306 |
|                           | Assurance      | .250                        | .086       | .254                      | 2.902  | .005 |
|                           | Empathy        | .357                        | .072       | .388                      | 4.952  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Keterangan:

1. Nilai constant adalah = 1.448 artinya jika tidak terjadi perubahan dimensi *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* (nilai X1, X2, X3, X4, X5, adalah 0) maka kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi sebesar 1.448.
2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Tangibles* sebesar 0,082 yang berarti jika dimensi *Tangibles* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi akan mengalami kenaikan sebesar 0,082 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Reability* sebesar 0,358 yang berarti jika dimensi *Reability* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan

pengguna aplikasi PeduliLindungi akan mengalami kenaikan sebesar 0,358 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap.

4. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar -0,107 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi akan mengalami penurunan sebesar -0,107 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Assurance* sebesar 0,250 yang berarti jika dimensi *Assurance* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi akan mengalami kenaikan sebesar 0,250 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap.
6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Empathy* sebesar 0,357 yang berarti jika dimensi *Empathy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi akan mengalami kenaikan sebesar 0,357 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap.

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

Menurut Ghozali [45] “koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai adjusted  $R^2$  yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Semakin tinggi

nilai adjusted R2 maka semakin tinggi variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat”.

Uji koefisien 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. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai  $R^2$  yang kecil berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square ( $R^2$ ).

**Tabel 5.39 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).**

| Model Summary   |                   |          |                   |                            |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1   | .824 <sup>a</sup> | .679     | .662              | 1.248                      |
| a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Reability, Responsiveness |                   |          |                   |                            |

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel diatas sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terikat dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,679 atau 67,9%, disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) jika nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah sebesar 0,679 yang merupakan pengkuadratan

nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 67,9% dan sisanya sebesar 32,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian. Nilai  $R^2$  terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau  $R^2$  semakin mendekati 1.

### **5.5.2 Pengujian Hipotesis Uji F**

Uji F adalah 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.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan 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  $F \text{ itung} < F \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

$$F \text{ tabel} = (K ; n - K)$$

$$F \text{ tabel} = (5 ; 100 - 5 = 95)$$

$$F \text{ tabel} = 2,31$$

Dimana:

K = Jumlah Variabel Independen (bebas)

N = Jumlah Responden

Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.40 Tabel F**

| 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 |

**Tabel 5.41 Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>  |            |                |    |             |        |                   |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model   |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1   | Regression | 310.223        | 5  | 62.045      | 39.833 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 146.417        | 94 | 1.558       |        |                   |
|   | Total      | 456.640        | 99 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna  |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Reability, Responsiveness |            |                |    |             |        |                   |

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$  dilihat bahwa nilai F hitung sebesar  $39,883 > 2,31$  F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.)  $0,000 < 0,005$ , disimpulkan bahwa keseluruhan variabel ServQual (*service quality*) beserta dimensinya (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *Kepuasan Pengguna*.

### 5.5.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengeruh variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5 (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (*Kepuasan Pengguna*) 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:

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

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

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n - K - 1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 100 - 5 - 1 = 94)$$

$$T \text{ tabel} = 1.985$$

Dimana:

K = Jumlah Variabel Independen

a = 0,05

n = Jumlah Responden

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

**Tabel 5.42 Tabel T**

| Pr<br>df | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|          | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 81       | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82       | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83       | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84       | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85       | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86       | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87       | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88       | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89       | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90       | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91       | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92       | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93       | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94       | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95       | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96       | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97       | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98       | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99       | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100      | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |

Tabel 5.43 Hasil Uji T

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)     | 1.448                       | 1.531      |                           | .946   | .347 |
|                           | Tangibles      | .082                        | .086       | .080                      | .958   | .340 |
|                           | Reability      | .358                        | .098       | .373                      | 3.660  | .000 |
|                           | Responsiveness | -.107                       | .104       | -.109                     | -1.030 | .306 |
|                           | Assurance      | .250                        | .086       | .254                      | 2.902  | .005 |
|                           | Empathy        | .357                        | .072       | .388                      | 4.952  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

1. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai  $T = 0,958 <$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H1 secara parsial.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reabilit* memiliki nilai  $T = 3,660 >$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2 secara parsial.
3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai  $T = -1.030 <$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial.
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai  $T = 2,902 >$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H4 secara parsial.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai  $T = 4,952 >$  dari pada  $T$  tabel = 1,985, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H5 secara parsial.

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan ipotesis dari setiap dimensi dari variabel yang diteliti yaitu:

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