

BAB V

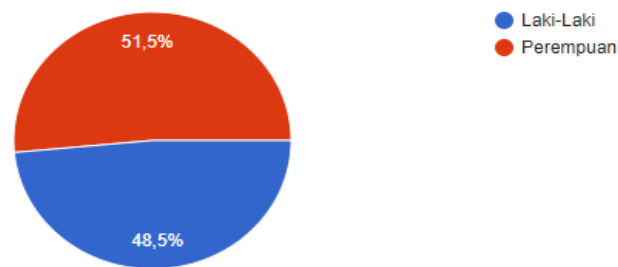
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat di provinsi Jambi yang telah menggunakan aplikasi Ifflix. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic versi 25.0

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebarikan mulai dari tanggal 22 april 2022 sampai tanggal 21 mai 2022. untuk kegiatan pengisian dengan 30 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Sebanyak 96 responden yang telah memberikan respon kedalaman kuesioner dan dinyatakan valid.

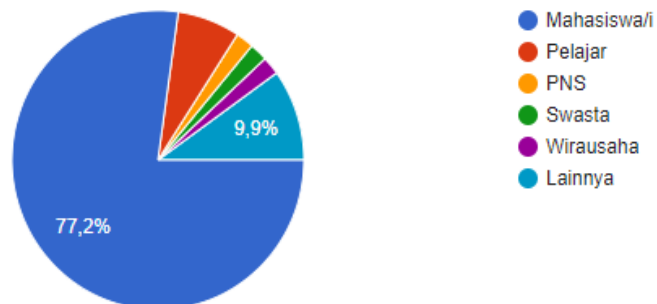
5.1.1 Profil Jenis kelamin



Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin

Pada gambar 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, artinya pengguna Iflix lebih dominan perempuan daripada laki-laki.

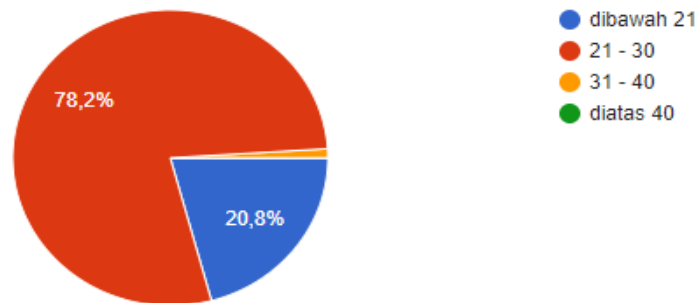
5.1.2 Profil Pekerjaan



Gambar 5.2 diagram pekerjaan

Pada gambar 5.2 gambar diatas menunjukkan bahwa mahasiswa lebih dominan menggunakan Iflix.

5.1.3 Profil Umur



Gambar 5.3 Diagram Umur

Pada gambar 5.3 diatas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Iflix rata-rata adalah dari kalangan remaja yang berusia 21 – 30 tahun dan sebagainya lagi berusia dibawah 21 tahun.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

Menurut M. Ningtyas. [22] “Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pertanyaan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden”.. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Data dinyatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Dan

sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel data dinyatakan tidak valid. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Statistic versi 25.0. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r . Dalam penelitian ini jumlah responden 96 dengan $DF = 2$, dimana $N =$ jumlah sampel 96 dikurangi 2 menjadi 94 dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dari nilai r tabel adalah 0.200.

Tabel 5.1 Nilai Koefisien Korelasi (r)

Df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
90	0.172	0.205	0.242	0.267	0.337
91	0.171	0.203	0.240	0.265	0.335
92	0.170	0.202	0.239	0.264	0.334
93	0.169	0.201	0.238	0.263	0.332
94	0.168	0.200	0.237	0.261	0.330
95	0.168	0.199	0.235	0.260	0.329
96	0.167	0.198	0.234	0.259	0.327
97	0.166	0.197	0.233	0.257	0.325
98	0.165	0.196	0.232	0.256	0.324
99	0.164	0.195	0.231	0.255	0.322
100	0.163	0.194	0.230	0.254	0.321

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 96 sampel maka $df = 96 - 2 = 94$.

Nilai tabel dari $df = 0.200$.

Tabel 5.2 Uji Validitas Tangibles (X1)

		Correlations					TOTALTAN GIBLES
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.376**	.411**	.328**	.485**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.376**	1	.222*	.378**	.371**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000		.030	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.411**	.222*	1	.383**	.440**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.328**	.378**	.383**	1	.459**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.485**	.371**	.440**	.459**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
TOTALT ANGIBL ES	Pearson Correlation	.722**	.662**	.698**	.721**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200

Tabel 5.3 Uji Validitas Empathy (X2)

		Correlations					TOTALEMP ATHY
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.447**	.388**	.324**	.512**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000

	N	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.447**	1	.385**	.292**	.401**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.388**	.385**	1	.308**	.469**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.324**	.292**	.308**	1	.359**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.512**	.401**	.469**	.359**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
TOTAL MPATH Y	Pearson Correlation	.748**	.719**	.715**	.637**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200.

Tabel 5.4 Uji Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations					TOTALRESPON SIVENESS
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	.651**	.681**	.422**	.485**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.651**	1	.661**	.647**	.589**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.681**	.661**	1	.645**	.585**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.422**	.647**	.645**	1	.576**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

N		96	96	96	96	96	96
X3.5	Pearson Correlation	.485**	.589**	.585**	.576**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N		96	96	96	96	96	96
TOT	Pearson Correlation	.798**	.860**	.873**	.801**	.776**	1
ALR	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
ESP	N	96	96	96	96	96	96
ONSI							
VEN							
ESS							

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200.

Tabel 5.5 Uji Validitas Reliability (X4)

		Correlations					TOTALRE
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	LIABILITY
X4.1	Pearson Correlation	1	.312**	.501**	.357**	.219*	.690**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.032	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	.312**	1	.240*	.340**	.355**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.002		.018	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	.501**	.240*	1	.382**	.443**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X4.4	Pearson Correlation	.357**	.340**	.382**	1	.583**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X4.5	Pearson Correlation	.219*	.355**	.443**	.583**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
TOTALRELI ABILITY	Pearson Correlation	.690**	.630**	.749**	.737**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200.

Tabel 5.6 Uji Validitas Assurance (X5)

		Correlations					TOTALAS SURANCE
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
X5.1	Pearson Correlation	1	.307**	.265**	.460**	.431**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.002	.009	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.307**	1	.178	.247*	.380**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.002		.083	.015	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.265**	.178	1	.167	.486**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.009	.083		.105	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X5.4	Pearson Correlation	.460**	.247*	.167	1	.206*	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.105		.044	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X5.5	Pearson Correlation	.431**	.380**	.486**	.206*	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.044		.000
	N	96	96	96	96	96	96
TOTALASS URANCE	Pearson Correlation	.757**	.607**	.617**	.645**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200.

Tabel 5.7 Uji Validitas (Y1) Kepuasan Pelanggan

		Correlations					TOTALKEPUAS ANPELANGGAN
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.509**	.386**	.564**	.651**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.509**	1	.411**	.532**	.507**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.386**	.411**	1	.395**	.545**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.4	Pearson Correlation	.564**	.532**	.395**	1	.501**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y1.5	Pearson Correlation	.651**	.507**	.545**	.501**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
TOTALKEPU ASANPELAN GGAN	Pearson Correlation	.796**	.768**	.720**	.777**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200

Tabel 5.8 Hasil Rangkuman Uji Validitas

No	variabel	r Hitung	r tabel	keterangan
1	Tangibles TG1	0,722	0.200	Valid
	TG2	0,662	0.200	Valid

	TG3 TG4 TG5 Total X1	0,698 0,721 0,761 1	0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid
2	Emphty EM1 EM2 EM3 EM4 EM5 Total X2	0,748 0,719 0,715 0,634 0,753 1	0.200 0.200 0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid Valid Valid
3	Responsiveness RV1 RV2 RV3 RV4 RV5 Total X3	0,798 0,850 0,873 0,801 0,776 1	0.200 0.200 0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid Valid Valid
4	reliabilty RB1 RB2 AB3 RB4 RB5 Total X4	0,690 0,630 0,749 0,737 0,721 1	0.200 0.200 0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid Valid Valid
5	Assurance AS1 AS2 AS3 AS4 AS5 Total X5	0,757 0,607 0,617 0,645 0,724 1	0.200 0.200 0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid Valid Valid
6	Kepuasan pelanggan KP1 KP2 KP3 KP4 KP5 Total Y1	0,796 0,768 0,720 0,777 0,811 1	0.200 0.200 0.200 0.200 0.200	Valid Valid Valid Valid Valid

Berdasarkan hasil output pengujian validitas maka dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.200.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Panday [23] “uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana *item* yang masuk pengujian adalah *item* yang valid saja. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan *Cronbach’s Alpha*. *Cronbach’s Alpha* merupakan hasil uji reabilitas dimana item pelayanan dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai $> 0,6$. Jika nilai *Cronbach’s Alpha*. $<$ nilai konstanta 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel”. Reliable instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliable instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk melihat reliabel atau tidaknya data tersebut maka dapat dilihat dari nilai Cronbach’s Alpha, jika nilai Alpha > 0.60 maka data tersebut reliable.

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Tangibles (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.755 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Empathy (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.758	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.758 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Responsiveness (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.878	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.878 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.12 Uji Reliabilitas Reliability (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.746	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.746 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.13 Uji Reliabilitas Assurance (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.692	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.692 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.827	5

Pada nilai Cronbachs Alpha, nilai tersebut $> 0,60$ yaitu $0.827 > 0,60$. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 5.15 Hasil Rangkuman Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibles	0.755	0,60	Reliabel
2	Empathy	0.758	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0.878	0,60	Reliabel
4	Reliability	0.746	0,60	Reliabel
5	Assurance	0.692	0,60	Reliabel
6	Kepuasan pelanggan	0.827	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.15 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

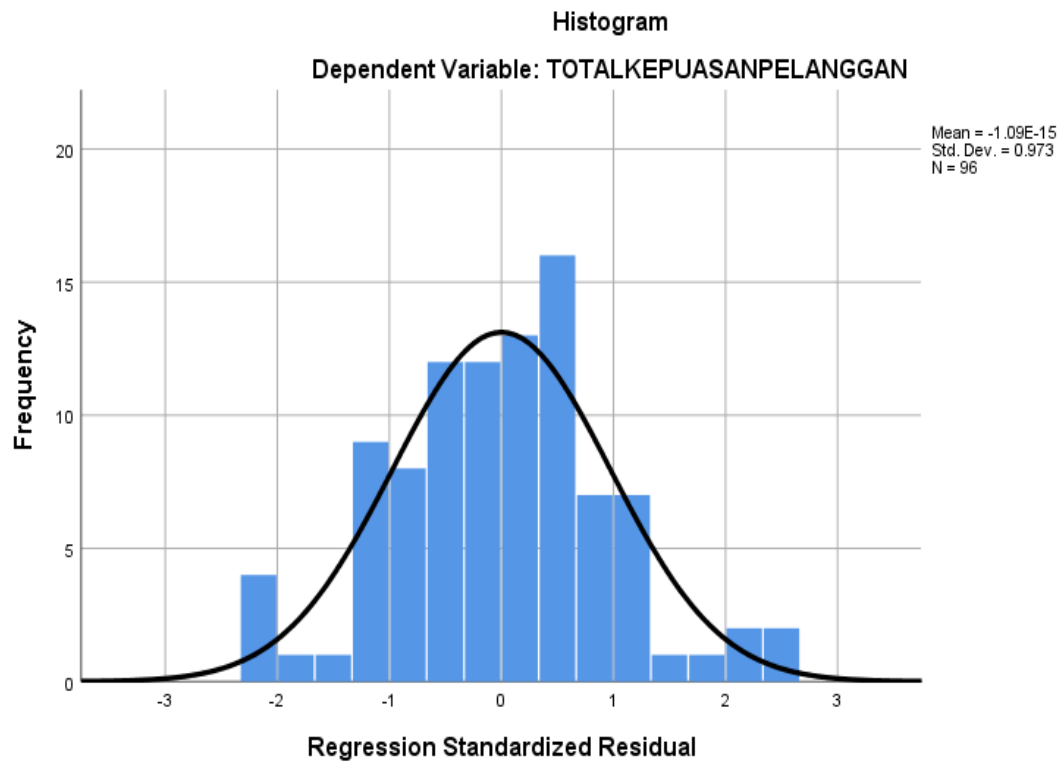
5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Menurut Perdana. [24] “Uji asumsi klasik merupakan syarat terlaksananya analisis linear berganda dalam uji statistik regresi. “Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedestisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

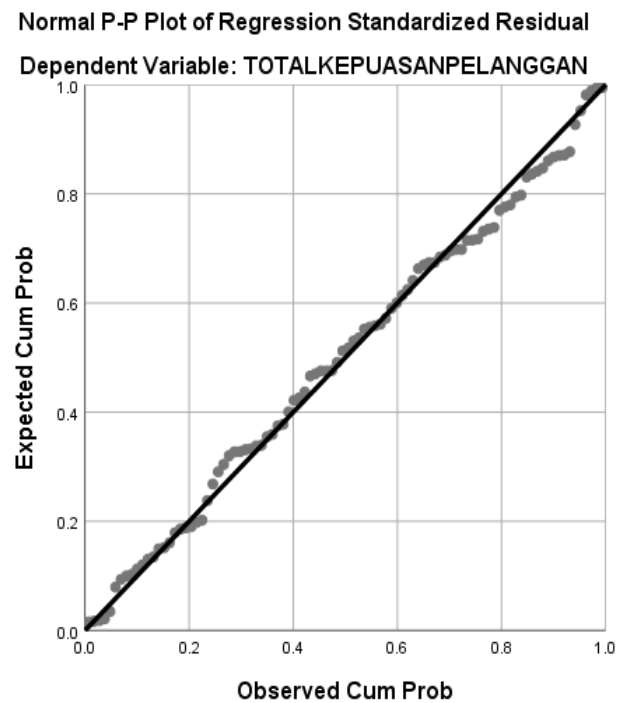
Menurut N. Hayani [32] “Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal”.

Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat pada grafik histogram dan grafik plott. Pada grafik histogram apabila tampilan distribusi data membentuk lonceng (beel shaped), tidak condong ke kiri atau ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal. Sedangkan pada grafik plot, residual dapat dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Untuk hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 5.16. Berikut ini hasil Uji Normalitas dengan grafik histogram :



Gambar 5.4 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

Grafik dalam berbentuk lonceng tidak condong ke kiri atau kanan sehingga data seperti ini berdistribusi normal. Adapun hasil Uji Normalitas dengan grafik plott dapat dilihat pada gambar 5.5 berikut :



Gambar 5.5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Plott

Pada gambar 5.5 terlihat bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal sehingga model regresi berdistribusi normal.

Untuk lebih meyakinkan gambar 5.5 benar berdistribusi normal atau tidak maka dapat dilakukan alternatif uji statistik yaitu dengan uji Kolomogorof-Smimov Test jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan apabila jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal. Berikut merupakan hasil Uji Normalitas dengan Kolomogorof-Smimov Test dapat dilihat pada tabel

Tabel 5.16 Kolomogorof-Smimov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35615919
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	-.045
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Pada gambar 5.5 dan tabel 5.16 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,200 yang artinya nilai tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

5.3.2 Uji multikolinearitas

Menurut D. Ernanda [33] “Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas”. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.17

Tabel 5.17 Uji multikolinearitas

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	-.251	1.782		-.141	.888		
TOTALTANGIBLES	.172	.109	.148	1.576	.118	.516	1.937
TOTALEMPATHY	.294	.142	.246	2.072	.041	.324	3.084
TOTALRESPONSIVENESS	.217	.112	.218	1.939	.056	.360	2.775
TOTALRELIABILITY	.177	.122	.159	1.452	.150	.380	2.632
TOTALASSURANCE	.156	.128	.136	1.216	.227	.366	2.731

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASANPELANGGAN

Tabel 5.18 Hasil Rangkuman Uji multikolinearitas

Variabel	tolerance	VIF	Kriteria
Tangibles	0,516	1.937	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Empathy	0,324	3.084	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Responsiveness	0,360	2.775	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Reliability	0,380	2.632	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Assurance	0,366	2.731	Tidak Terjadi Multikolinearitas

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

5.3.3 Uji Heteroskedestisitas

Menurut Santoso, S [34] “Uji heteroskedestisitas 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 heteroskedestisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedestisitas”.

Untuk memperkuat data bebas dari gangguan heteroskedestisitas, data dapat diuji dengan Uji Glasjer, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probalitas signifikannya diatas tingkat kepercayaannya 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedestisitas. Hasil pengujian heteroskedestisitas ini dapat dilihat pada tabel

Tabel 5.19 Uji Heteroskedestisitas

		Coefficients^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.180	1.080		2.018	.047
	TOTALTANGIBLES	-.067	.067	-.146	-1.005	.318
	TOTALEMPATHY	.065	.088	.135	.733	.466
	TOTALRESPONSIVENESS	.011	.069	.027	.154	.878
	TOTALRELIABILITY	-.148	.075	-.333	-1.978	.051
	TOTALASSURANCE	.086	.078	.187	1.095	.276
	TOTALKEPUASANPELANGGAN	.032	.064	.080	.501	.617

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel 5.20 Hasil Rangkuman Uji Heteroskedestisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
Servqual		
Tangibles	0,318 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas
Empathy	0,466 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas
Responsiveness	0,878 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas
Reliability	0,051 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas
Assurance	0,276 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas
Kepuasan Pelanggan	0,617 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedestisitas

Pada tabel diatas menunjukkan diri uji Heteroskedestisitas, dimanana nilai signifikan melebihi tingkat signifikan, artinya semuanya data tidak terjadi heteroskedestisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut A. Rachmawati. [25] “Analisis yang digunakan peneliti, bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”. Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua variabel lebih, variabel independen terhadap suatu variabel dependen model ini mengasumsikan adanya hubungan masing-masing prediktornya. 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

a = konstanta

b = koefisien regresi

x = variabel independen

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi

x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 = variabel independen

Berikut merupakan hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.20.

Tabel 5.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1	-.251	1.782	
TOTALTANGIBLES	.172	.109	.148
TOTALEMPATHY	.294	.142	.246
TOTALRESPONSIVENE SS	.217	.112	.218
TOTALRELIABILITY	.177	.122	.159
TOTALASSURANCE	.156	.128	.136

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASANPELANGGAN

$$Y = -251 + 0,172 X_1 + 0,294 X_2 + 0,217 X_3 + 0,177 X_4 + 0,156 X_5$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta = -251, nilai konstanta dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak naik terhadap Kepuasan pelanggan.

2. Nilai koefisien beta pada variabel *tangibles* sebesar 0,172 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka perception akan meningkat sebesar 0,172 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variable *emphaty* sebesar 0,294 yang berarti jika *emphaty* mengalami kenaikan, maka perception akan meningkat sebesar 0,294 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variable *responsiveness* sebesar 0,217 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka perception akan meningkat sebesar 0,217 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variable *reliability* sebesar 0,177 yang berarti jika mengalami kenaikan, maka perception akan meningkat sebesar 0,177 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variable *assurance* sebesar 0,156 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka perception akan meningkat sebesar 0,156 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinan (R²)

Menurut N. Hayani [35] ”Uji determinan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui presentasi 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 koefisiensi korelasi atau R Square (R²).

Tabel 5.22 Hasil Koefisien Determinan

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.567	2.42072

a. Predictors: (Constant), TOTALASSURANCE, TOTALTANGIBLES, TOTALRESPONSIVENESS, TOTALRELIABILITY, TOTALEMPATHY

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 0,590 disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square.
2. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2) pada tabel tersebut nilai yang didapatkan sebesar 0,590 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 59.0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji F

Uji f atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel dependen (Y). Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi dalam penelitian. Uji F dapat dilihat dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka dapat

disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu:

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

$$f \text{ tabel} = (k : n - k)$$

$$f \text{ tabel}(5 - 96 = 91$$

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

Dimana

K = jumlah variabel Independen

N = jumlah Responden

Tabel 5.23 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

Tabel 5.24 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	757.942	5	151.588	25.869	.000 ^b
	Residual	527.391	90	5.860		
	Total	1285.333	95			

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASANPELANGGAN

b. Predictors: (Constant), TOTALASSURANCE, TOTALTANGIBLES, TOTALRESPONSIVENESS, TOTALRELIABILITY, TOALEMPATHY

H₆ : Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa F hitung (25.869) > F tabel (2.31) dengan probabilitas signifikansi (sig) 0,000 < 0,005, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel Servqual beserta dimensinya (*tangibles, empathy, responsiveness, reliability,*

assurance) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *Kepuasan Pelanggan*.

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam model regresi yang dihasilkan maka digunakan uji T untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

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

$$T \text{ tabel} = (a2 : n - k - 1)$$

$$T \text{ tabel}(0,025 ; 96 - 5 - 1 = 90)$$

$$T \text{ tabel} = 1,986$$

k = jumlah variabel Independen

a = 0,05

n = jumlah Responden

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

Tabel 5.25 tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	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 5.26 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	-.251	1.782		-.141	.888
TOTALTANGIBLES	.172	.109	.148	1.576	.118
TOTALEMPATHY	.294	.142	.246	2.072	.041
TOTALRESPONSIVENESS	.217	.112	.218	1.939	.056
TOTALRELIABILITY	.177	.122	.159	1.452	.150
TOTALASSURANCE	.156	.128	.136	1.216	.227

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASANPELANGGAN

H1 : *Tangibles* (X1)

T hitung adalah 1.576. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,052 = 0,052 (uji 2 sisi)dengan $df = n-k-1$ atau $196-5-1 = 90$ (K jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.986

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1.576) < t tabel (1.985) jadi H_0 Tidak berpengaruh signifikan (di tolak), kesimpulan *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* (Y). Menurut H. Sabrina [36] “Hipotesis di tolak bila nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen”.

H2 : *Empathy*

T hitung adalah 2.072 T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,052 = 0,052 (uji 2 sisi)dengan $df = n-k-1$ atau $96-5-1 = 90$ (K jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.986.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (2.072) > t tabel (1.986) jadi H_0 diterima berpengaruh signifikan, kesimpulan : *Empathy* (X2) berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* (Y). Menurut H. Sabrina [36] “Apabila nilai signifikansi $t > 0.05$, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen”.

H3 : Responsiveness

T hitung adalah 1.939 T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,052 = 0,052 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $96-5-1 = 90$ (K jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.986.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1.939) > t tabel (1.986) jadi H_0 Tidak berpengaruh signifikan (di tolak), kesimpulan *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* (Y). Menurut H. Sabrina [36] “Hipotesis di tolak bila nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen”.

H4 : Reliability

T hitung adalah 1.452. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,052 = 0,052 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $96-5-1 = 90$ (K jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.986.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1.452) < t tabel (1.986) jadi H_0 Tidak berpengaruh signifikan (di tolak), kesimpulan *Reliability* (X4) tidak berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* (Y). Menurut H. Sabrina [36] “Hipotesis di tolak bila nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen”.

H5 : Assurance

T hitung adalah 1,216 T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,052 = 0,052 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $96-5-1 = 90$ (K jumlah variabel independent). Didapat t tabel sebesar 1.986.

Dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1,216) < t tabel (1.986) jadi H_0 Tidak berpengaruh signifikan (di tolak), kesimpulan Assurance (X5) tidak berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* (Y). Menurut H. Sabrina [36] “Hipotesis di tolak bila nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen”.