

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

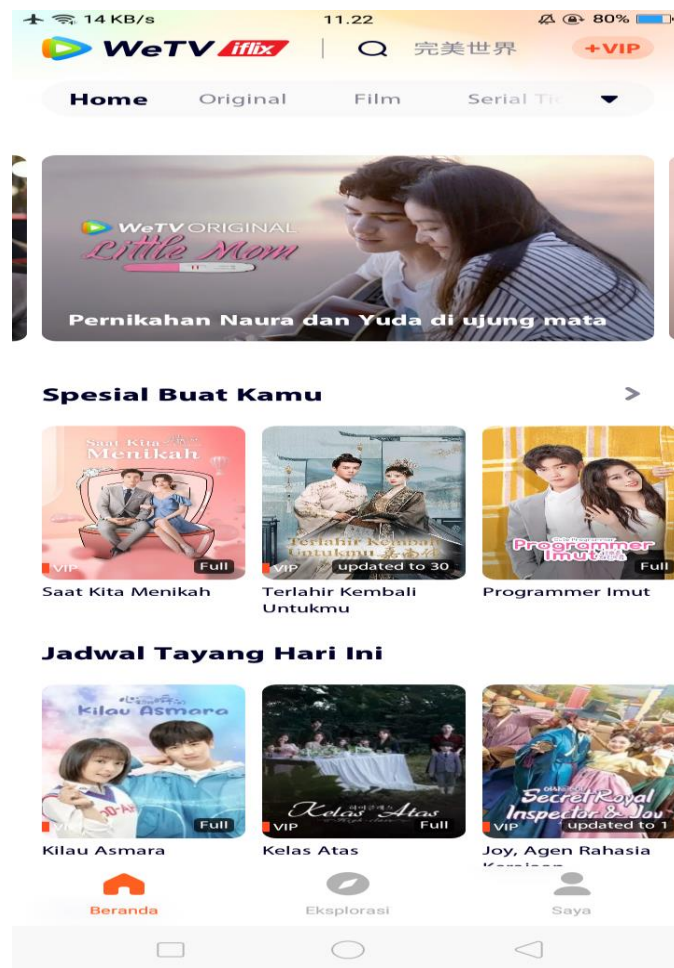
Iflix merupakan sebuah platform teknologi berupa layanan jasa streaming video-on-demand berupa website dan mobile application. Iflix pertama kali didirikan pada tahun 2014 oleh Mark Britt di Malaysia dan di Indonesia layanan ini masuk pada tanggal 19 April 2016 bekerjasama dengan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Iflix menyediakan ratusan ribu video dengan berbagai kategori, mulai dari film action sampai serial televisi dengan dukungan kualitas video yang cukup tinggi.

Kelebihan dari aplikasi ini adalah konsumen dapat menonton film dengan cara melakukan streaming melalui jaringan internet. Selain itu film pada aplikasi Iflix dapat ditonton dengan cara mengunduh film terlebih dahulu kemudian menontonnya secara offline. Untuk dapat menonton pada Iflix, dapat menggunakan perangkat berbeda seperti tablet, smartphone, dan laptop.

Serial yang ditawarkan untuk dapat ditonton pada Iflix cukup beragam, mulai dari drama, komedi, anime, documenter, lifestyle, reality show dan drama korea. Menonton pada aplikasi Iflix dapat dilakukan dalam bentuk gratis ataupun berbayar. Biaya berlangganan pada aplikasi Iflix setiap bulan memiliki tarif sebesar Rp. 39.000 dan untuk berlangganan satu tahun memiliki tarif sebesar Rp. 375.000. Menonton pada Iflix dengan cara tidak berbayar memiliki beberapa kelemahan yakni terdapat iklan pada saat melakukan streaming film. Untuk fitur

berlangganan, benefit yang didapatkan berupa streaming bebas iklan, dapat menyimpan film dan dapat ditonton secara offline, serta akses tanpa batas kepada beberapa serial film. Berikut adalah gambar tampilan pada aplikasi iflix :

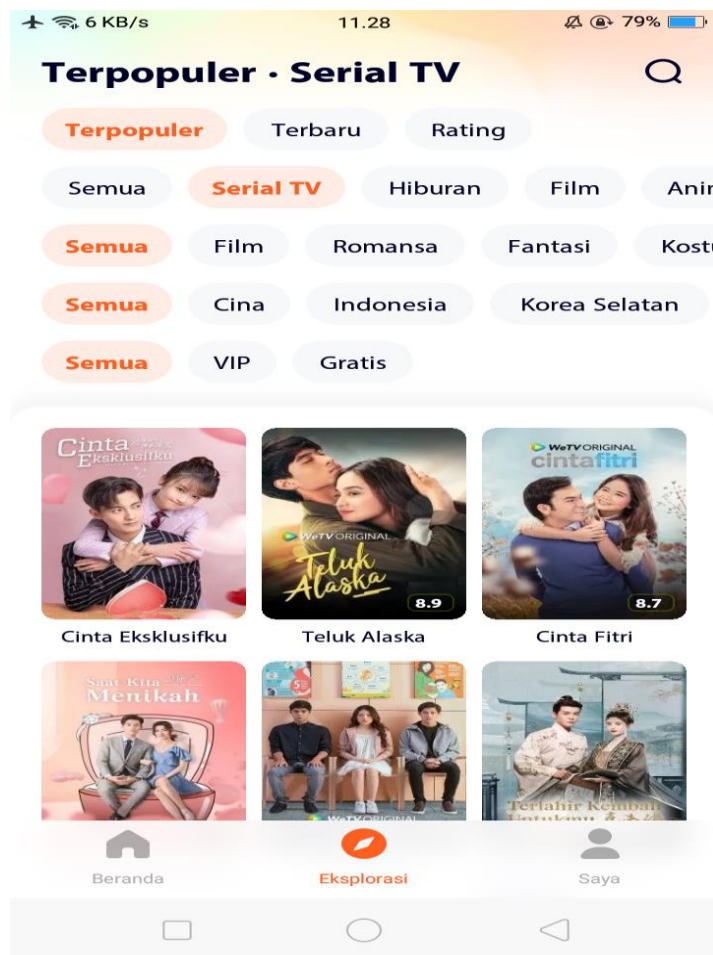
1. Tampilan Depan Aplikasi Iflix



Gambar 5.1 Tampilan Depan Aplikasi Iflix

Gambar 5.1 merupakan tampilan depan pada aplikasi Iflix yang menampilkan film sesuai kategori yang Spesial Buat Kamu, Jadwal Tayang Hari Ini, Yang Terbaru, WeTV Original, Drakor Pilihan, Anime Terbaik, Segera Tayang, Thriller & Horror, Series Thailand FAVORIT, Klip Terbaik, Film Indonesia Wajib Tonton, Drama Para Idol, Dracin Populer, Drama Jepang, Drama Kolosal Andalan, dll.

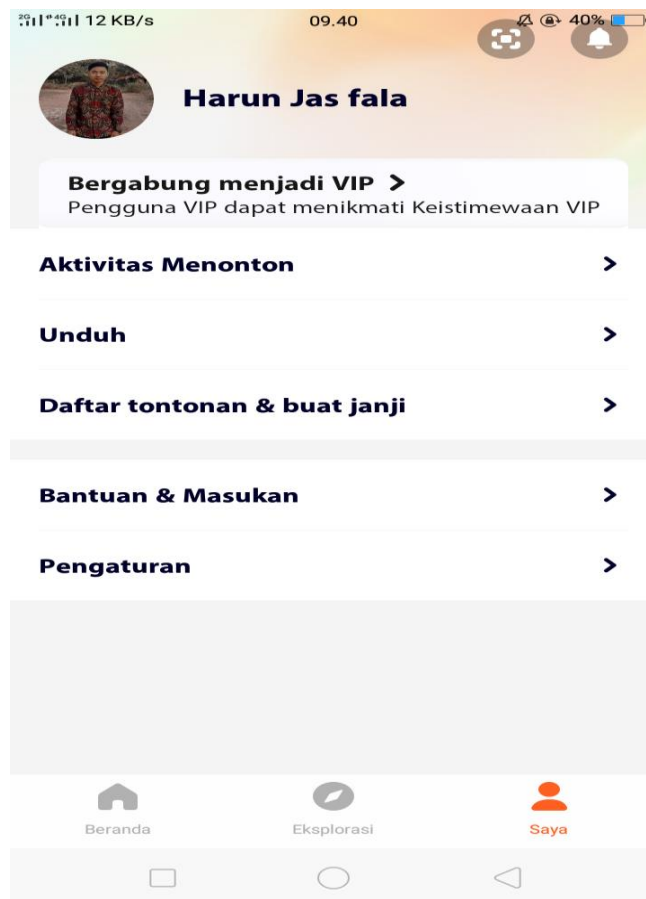
2. Pencarian



Gambar 5.2 Pencarian Aplikasi Iflix

Gambar 5.2 merupakan menu explorasi untuk mencari film atau drama berdasarkan judul dan genre yang ingin dicari. Pada menu ini juga menampilkan pencarian terpopuler serta memberikan rekomendasi film terbaru atau drama yang sedang trending.

3. Profil



Gambar 5.3 Profil Pengguna Aplikasi Iflix

Gambar 5.3 merupakan menu profil pengguna yang terdiri dari :

- a. Pindai, merupakan menu yang berisi kamera untuk memindai sesuatu seperti barcode.
- b. Notifikasi, merupakan menu yang berisi tentang interaksi dan informasi resmi mengenai film dan drama maupun yang lainnya..
- c. VIP, bagian yang berisi harga untuk berlangganan vip iflix.
- d. Aktivitas Menonton, merupakan menu yang berisi aktivitas yang sudah ditonton, dikelompokkan menjadi 3 bagian, ada semua, video panjang dan video pendek.
- e. Unduh, merupakan menu yang berisi film atau drama yang telah di unduh.
- f. Daftar tontonan & buat janji, merupakan menu yang berisi tontonan yang telah di tonton dan reservasi untuk film yang telah rilis atau belum rilis.
- g. Bantuan & Masukan, merupakan menu yang berisi bantuan jika pengguna masih bingung dengan aplikasi iflik dan masukan untuk setiap halaman di aplikasi iflix.
- h. Pengaturan, merupakan menu yang berisi informasi akun, mengganti bahasa, mengaktifkan atau non-aktifkan notifikasi dan mode getar, bisa melihat mengenai iflik dan ketentuan pengguna.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics versi 21.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 19 Desember sampai 11 Januari. Sebanyak 18 butir pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada kepada pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, dan lainnya yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi Iflix. Sebanyak 100 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan yang dinyatakan valid. Berikut grafik profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki sebagaimana ditunjukkan Pada Tabel 5.1

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	33	33%
Perempuan	67	67%
Total	100	100%

2. Umur

Berdasarkan data yang telah dapat diketahui bahwa responden yang berusia di bawah 21 tahun berjumlah sebanyak 10 orang, berusia 21 tahun sampai 25 tahun berjumlah 57 orang, berusia 26 tahun sampai 30 tahun berjumlah 20 orang dan berusia diatas 31 tahun berjumlah 13 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
< 21	10	10%
21 – 25	57	57%
26 – 30	20	20%
> 31	13	13%
Total	100	100%

3. Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, responden dari kategori Pelajar atau Mahasiswa sebanyak 45 orang, dari kategori Pegawai Negeri sebanyak 10 orang, dari kategori Pegawai Swasta sebanyak 20 orang yang dari kategori Lainnya sebanyak 25 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	45	45%
Pegawai Negeri	10	10%
Pegawai Swasta	20	20%
Lainnya	25	25%
Total	100	100%

5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing Variabel yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy*(X5), dan *Perception* (Y) dengan menggunakan SPSS versi 21.

Menurut Deewar Mahesa [27]“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut.”

Menurut Arikunto [36], validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Untuk uji validitas variabel digunakan rumus Korelasi *Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} (r_{hitung}) = korelasi product moment

n = jumlah responden

$\sum xy$ = jumlah hasil perkalian antara skor x dan y

$\sum x$ = jumlah keseluruhan skor x

$\sum y$ = jumlah keseluruhan skor y

Untuk menafsirkan uji validitas, kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrument dinyatakan valid.
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrument dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini, taraf signifikan yang digunakan 5% dengan $N=99$.

Nilai 0,202 r tabel didapatkan dari $N=99$ dengan taraf signifikan 5%.

Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hitung lebih besar dari pada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila r hitung lebih kecil dari r tabel maka data yang didapat tidak valid

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

1. *Tangibles* (X1)

Tabel 5.4 Validitas *Tangibles* (X1)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,253*	,213*	,689**
	Sig. (2-tailed)		,011	,034	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,253*	1	,323**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,011		,001	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,213*	,323**	1	,723**
	Sig. (2-tailed)	,034	,001		,000
	N	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	,689**	,727**	,723**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

Nilai r tabel pada tabel r statistik adalah sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Tangibles* (X1) bisa dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari nilai r tabel, yang berarti semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.4 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.5 Rangkuman Uji Validitas Tangibles (X1)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,689	0,195	Valid
2	0,727	0,195	Valid
3	0,723	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi bisa dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X1.1 dengan skor 0,689, pada korelasi X1.2 dengan skor 0,727 dan korelasi X1.3 dengan skor 0,723 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai t tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angket *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

2. Reliability (X2)

Tabel 5.6 Validitas Reliability (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,562**	,324**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,562**	1	,558**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,324**	,558**	1	,781**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	,767**	,878**	,781**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Nilai r tabel pada tabel r statistic diperoleh sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Reliability (X2) bisa dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari nilai r tabel, artinya bahwa semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas Reliability (X2)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,767	0,195	Valid
2	0,878	0,195	Valid
3	0,781	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi bisa dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X2.1 dengan skor 0,767, pada korelasi X2.2 dengan skor 0,878 dan korelasi X2.3 dengan skor 0,781 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angket Reliability (X2) dinyatakan valid.

3. Responsiveness (X3)

Tabel 5.8 Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,605**	,368**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,605**	1	,563**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,368**	,563**	1	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	,803**	,878**	,783**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Nilai r tabel pada r statistic didapatkan sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X3) dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari r tabel, artinya bahwa semua indikator pada kuesioner dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,803	0,195	Valid
2	0,878	0,195	Valid
3	0,783	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X3.1 dengan skor 0,803, pada korelasi X3.2 dengan skor 0,878

dan korelasi X3.3 dengan skor 0,829 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angket *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.

4. Assurance (X4)

Tabel 5.10 Validitas Assurance (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,606**	,380**	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,606**	1	,630**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,380**	,630**	1	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX4	Pearson Correlation	,799**	,890**	,807**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Nilai r tabel pada tabel r statistic diperoleh sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Assurance* (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari r tabel, artinya bahwa semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.11 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.11 Rangkuman Uji Validitas Assurance (X4)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,799	0,195	Valid
2	0,890	0,195	Valid
3	0,807	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X4.1 dengan skor 0,799, pada korelasi X4.2 dengan skor 0,890 dan korelasi X4.3 dengan skor 0,807 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angket *Assurance* (X4) dinyatakan valid.

5. Empathy (X5)

Tabel 5.12 Validitas Empathy (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,551**	,363**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,551**	1	,522**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,363**	,522**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	,793**	,853**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Nilai r tabel pada tabel r statistic diperoleh sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Empathy* (X5) dapat dilihat pada kolom korelasi,

diketahui bahwa semua nilai r hitung $>$ dari r tabel, artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.13 Rangkuman Uji Validitas Empathy (X5)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,793	0,195	Valid
2	0,853	0,195	Valid
3	0,777	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X5.1 dengan skor 0,793, pada korelasi X5.2 dengan skor 0,853 dan korelasi X5.3 dengan skor 0,777 dengan skot total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angkat *Empathy* (X5) dinyatakan valid.

6. Perception (Y)

Tabel 5.14 Validitas Perception (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	totally
Y.1	Pearson Correlation	1	,493**	,341**	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,493**	1	,586**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,341**	,586**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	,765**	,863**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Nilai r tabel pada r statistic diperoleh sebesar 0,195. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Perception* (Y) dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.15 rangkuman uji validitas.

Tabel 5.15 Rangkuman Uji Validitas Perception (Y)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,765	0,195	Valid
2	0,863	0,195	Valid
3	0,788	0,195	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi Y.1 dengan skor 0,765, pada korelasi Y.2 dengan skor 0,863 dan korelasi Y.3 dengan skor 0,788 dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r tabel 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa semua angket *Perception* (Y) dinyatakan valid.

Untuk hasil lengkap dari uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut :

Tabel 5.16 Hasil Lengkap Uji Validitas

No.	Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>			
	X1.1	0,689	0,195	Valid
	X1.2	0,727	0,195	Valid
	X1.3	0,723	0,195	Valid
	Total X1	1	0,195	Valid
2	<i>Reliability</i>			
	X2.1	0,767	0,195	Valid
	X2.2	0,878	0,195	Valid
	X2.3	0,781	0,195	Valid
	Total X2	1	0,195	Valid

3	<i>Responsiveness</i>			
	X3.1	0,803	0,195	Valid
	X3.2	0,878	0,195	Valid
	X3.3	0,783	0,195	Valid
	Total X3	1	0,195	Valid
4	<i>Assurance</i>			
	X4.1	0,799	0,195	Valid
	X4.2	0,890	0,195	Valid
	X4.3	0,807	0,195	Valid
	Total X4	1	0,195	Valid
5	<i>Empathy</i>			
	X5.1	0,793	0,195	Valid
	X5.2	0,853	0,195	Valid
	X5.3	0,777	0,195	Valid
	Total X5	1	0,195	Valid
6	<i>Perception</i>			
	Y.1	0,765	0,195	Valid
	Y.2	0,863	0,195	Valid
	Y.3	0,788	0,195	Valid
	Total Y	1	0,195	Valid

Pada tabel 5.16 diatas dilihat bahwa seluruh indikator variabel yang diukur memiliki nilai $> 0,195$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Deewar Mahesa [27] menyatakan bahwa :

“uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang meupakan indikator dari variabel atas konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”.

Menurut Dhamayanti et al. [29]

“uji reliabilitas dilakukan terhadap alat ukur dalam bentuk kuesioner untuk mengetahui sejauh mana tingkat konsistensi atau kepercayaan hasil suatu pengukuran atau sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan perbedaan interpretasi dalam memahami pertanyaan”. Variabel yang diuji dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis yaitu diatas 0,6.

Menurut Syofian Siregar [37]

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

a. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

K = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Dhamayanti et al. [29], Dalam pengujian reliabilitas instrument akan digunakan Metode Kuder-Richarson: K-R 20 dan K-R 21. Nilai KR yang diperoleh akan dibandingkan dengan acuan ukuran reliabilitas pada tabel 5.17.

Tabel 5.17 Acuan Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Tingkat Keandalan
0,1 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 – 0,40	Agak Reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 0,100	Sangat Rreliabel

1. Tangibles (X1)

Tabel 5.18 Output Uji Reliabilitas Tangibles (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,516	3

Penjelasan dari output Uji Reliabilitas X1 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah

data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji Reliabilitas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,516 dengan jumlah item 3. Diketahui Cronbach's Alpha 0,516. Maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Tangibles (X1)* adalah cukup reliabel.

2. Reliability (X2)

Tabel 5.19 Output Uji Reliabilitas Reliability (X2)

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas X2 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistik* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji Reliabilitas didapat *Cronbach Alpha* sebesar 0,737 dengan jumlah item 3. Diketahui Cronbach's Alpha (0,737). Maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Reability (X2)* adalah reliabel.

3. Responsiveness (X3)

Tabel 5.20 Output Uji Reliabilitas Responsiveness (X3)

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas X3 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistik* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji Reliabilitas didapat Cronbach's Alpha sebesar 0,758 dengan jumlah item 3. Diketahui *Cronbach's Alpha* (0,758). Maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Responsiveness (X3)* adalah reliabel.

4. Assurance (X4)

Tabel 5.21 Output Uji Reliabilitas Assurance (X4)

		N	%
	Valid	100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas X4 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistik* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji Reliabilitas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,774 dengan jumlah item 3. Diketahui *Cronbach's Alpha* (774) > dari nilai kritis (0,6) maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Assurance* (X4) adalah reliabel.

5. Empathy (X5)

Tabel 5.22 Output Uji Reliabilitas Empathy (X5)

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas X5 menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji *Reliabilitas Cronbach's Alpha* sebesar 0,733 dengan jumlah item 3. Diketahui *Cronbach's Alpha* (0,733) > dari nilai kritis (0,6) maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Empathy (X5)* adalah reliabel.

6. *Perception* (Y)

Tabel 5.23 Output Uji Reliabilitas *Perception* (Y)

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	3

Penjelasan dari output uji reliabilitas Y menggunakan SPSS adalah sebagai berikut : Dilihat pada tabel *Case Processing Summary* diketahui jumlah data valid sebanyak 100, lalu pada tabel *Reliability Statistic* merupakan hasil uji reliabilitas. Pada uji Reliabilitas didapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,729 dengan jumlah item 3. Diketahui *Cronbach's Alpha* (0,729) > dari nilai kritis (0,6) maka dapat disimpulkan bahwa instrument *Perception* (Y) adalah reliabel.

Tabel 5.24 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,516	0,60	Cukup Reliabel
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,737	0,60	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	0,758	0,60	Reliabel

4	<i>Assurance (X4)</i>	0,774	0,60	Reliabel
5	<i>Empathy (X5)</i>	0,733	0,60	Reliabel
6	<i>Perception (Y)</i>	0,729	0,60	Reliabel

Pada Tabel 5.24 menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Artinya semua jawaban responden sudah konsisten dalam menjawab setiap item pernyataan yang mengukur masing-masing variabel.

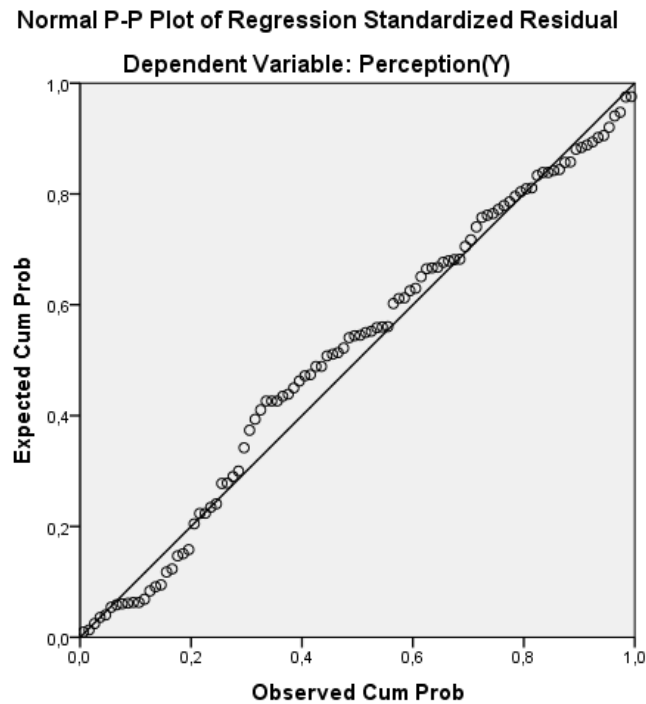
5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk mengetahui kondisi data yang dilakukan dalam penelitian. Uji ini dengan harapan untuk mendapatkan model analisis yang tepat, dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan regresi linear berganda. Model persamaan regresi linear berganda yang baik, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

5.4.1 Uji Normalitas

Deva Nur Fauziah [28] menyatakan bahwa “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka Langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan pendekatan grafik, dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P –

P plot of regression standardized residual. Output dari uji normalitas Kolmogorov smirnov dapat dilihat pada gambar 5.25.



Gambar 5.4 Output Uji Normalitas

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

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Deva Nur Fauziah [28] “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent)”.

Menurut Dyah Nirmala Arum Janie [30]

“Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independent. Jika antar variabel independent terjadi multikolinearitas sempurna, maka koefisien regresi variabel independen tidak dapat ditentukan dan nilai *standart error* menjadi tak terhingga. Jika multikolinearitas antar variabel independent dapat ditemukan, tetapi memiliki nilai *standart error* tinggi berarti nilai koefisien regresi tidak dapat diestimasi dengan tepat.”

Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Metode untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika *Tolerance* > 0,1 atau VIF < 10, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.26

Tabel 5.25 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,999	2,306		4,770	,000	
	Tangibles(X1)	,069	,110	,060	,627	,532	,880
	Reliability(X2)	-,149	,100	-,147	-1,486	,141	,816
	Responsiveness (X3)	,107	,101	,108	1,060	,292	,768
	Assurance(X4)	-,375	,097	-,402	-3,853	,000	,738

Empathy(X5)	,457	,095	,457	4,802	,000	,889	1,125
-------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Perception(Y)

Dari hasil data diatas, didapatkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5.26 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,880 > 0,1	1,137 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,816 > 0,1	1,226 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,768 > 0,1	1,302 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,738 > 0,1	1,354 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	0,889 > 0,1	1,125 < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Dari tabel 5.12 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari kelima Variabel Independen lebih dari 0,6 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Deva Nur Fauziah [28] “Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode Uji *Glejser*. Metode Uji *Glejser* yaitu meregresikan variabel independent dengan nilai absolute residual terhadap variabel independent.

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada dua macam 0,01 dan 0,05. Tidak ada ketentuan baku

yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada penelitian dan penelitian ini sendiri., namun banyak penelitian terdahulu memiliki taraf signifikan 0,05. Oleh karena itu peneliti menggunakan taraf signifikan 0,05.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.28.

Tabel 5.27 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,999	2,306		4,770	,000
Tangibles	,069	,110	,060	,627	,532
Reliability	-,149	,100	-,147	-1,486	,141
Responsiveness	,107	,101	,108	1,060	,292
Assurance	-,375	,097	-,402	-3,853	,000
Empathy	,457	,095	,457	4,802	,000

a. Dependent Variable: Perception

Dari hasil uji heterokedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5.28 Rangkuman Uji Heterokedastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,532 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X2	0,141 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X3	0,292 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

X4	0,000 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X5	0,000 > 0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 5.29 Output Regression Variabels Entered

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy(X5), Reliability(X2), Responsiveness(X3), Tangibles(X1), Assurance(X4) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Perception(Y)

b. All requested variables entered.

Output pada gambar 5.30 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah enter.

Tabel 5.30 Output Regression Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,999	2,306		4,770	,000
Tangibles	,069	,110	,060	,627	,532
Reliability	-,149	,100	-,147	-1,486	,141
Responsiveness	,107	,101	,108	1,060	,292
Assurance	-,375	,097	-,402	-3,853	,000
Empathy	,457	,095	,457	4,802	,000

a. Dependent Variable: Perception

Output pada gambar 5.31 menjelaskan tentang uji r yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh sevara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.32.

Tabel 5.31 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T Hitung	Signifikasi
Konstanta	10,999	4,770	0,000
X1	0,069	0,627	0,532
X2	-1,149	-1,486	0,141
X3	0,107	1,060	0,292
X4	-0,375	-3,853	0,000
X5	0,457	4,802	0,000

5.5.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu dengan melakukan uji F dan uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujian sebagai berikut :

Menurut Mona et al. [16] nilai-nilai pada output dimasukkan kedalam model persamaan regresi linear berganda sehingga menjadi seperti berikut ini :

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

$$Y = 10,999 + 0,069 X_1 + -1,149 X_2 + 0,107 X_3 + -0,375 X_4 + 0,457 X_5$$

(Y = variabel dependent yang diramalkan; a = konstanta; b1-b5 = koefisien regresi; X1-X5 = variabel independent)

Keterangan dari model regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 10,999 artinya jika nilai variabel independent (bebas) adalah 0, maka variabel dependen (terikat) bernilai 10,999. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* bernilai 0 (nol), maka tingkat *Perception* bernilai sebesar 10,999%
2. Nilai koefisien regresi variabel *Tangibles*(b1) = 0,069 Artinya jika nilai *Tangibles* status ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *Perception* akan meningkat sebesar 0,069 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (b_2) = -1,149. Artinya jika nilai *Reliability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *Perception* akan meningkat sebesar -1,149 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (b_3) = 0,107. Artinya jika nilai *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *Perception* akan meningkat sebesar 0,107 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (b_4) = -0,375. Artinya jika nilai *Assurance* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *Perception* akan meningkat sebesar -0,375 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
6. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* (b_5) = 0,457. Artinya jika nilai *Empathy* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *Perception* akan meningkat sebesar 0,457 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Rinnaya et al. [31]

“Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independent”.

Tabel 5.32 Hasil Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,495 ^a	,245	,204	1,684	2,075

a. Predictors: (Constant), Empathy(X5), Reliability(X2), Responsiveness(X3), Tangibles(X1), Assurance(X4)

b. Dependent Variable: Perception(Y)

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada gambar 5.19 Model Summary dapat diketahui nilai R² (R Square) adalah 0,245. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independent yaitu 24,5% sedangkan sisanya 75,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.5.3 Pengujian Hipotesis Uji F

Menurut Rinnaya et al. [31] “F-Test atau Analysis of Variance (ANOVA) pengujian ini digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variabel independent mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel dependen”.

1. Jika nilai signifikans $< 0,05$ maka variabel independent bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikans $> 0,05$ maka variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5.33 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	86,365	5	17,273	6,089	,000 ^b
Residual	266,675	94	2,837		
Total	353,040	99			

a. Dependent Variable: Perception(Y)

b. Predictors: (Constant), Empathy(X5), Reliability(X2), Responsiveness(X3), Tangibles(X1), Assurance(X4)

Dari gambar 5.20 di atas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independent *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) berpengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel *Perception* (Y).

Menentukan F Hitung dan F Tabel, F Hitung adalah sebesar 6,089. F tabel dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0,05. $df1 = k-1$ atau $100-5 = 95$ (n = jumlah sampel; k = jumlah variabel independen). Sehingga didapatkanlah F tabel sebesar 2,47.

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

Gambar 5.5 Tabel F

Pengambilan keputusan

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_1 diterima

Kesimpulan dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (6,089) > F_{tabel} (2,47)$ maka H_0 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Perception*.

5.5.4 Pengujian Hipotesis Uji T

Menurut Rendy Gulla, et al. [32] :

“Pengujian hipotesis Uji T digunakan untuk menguji pengaruh dari setiap variabel independent. Variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen yaitu *Perception* (Y)”.

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr 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

Gambar 5.6 Titik Persentase Distribusi T

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H0 : Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

H1 : Variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05

3. Menentukan T hitung dan T tabel

T hitung yang digunakan didapatkan dari tabel 5.14.

T tabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0,05/2 (uji 2

sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$ ($n =$ jumlah sampel; $k =$ jumlah variabel independent), sehingga didapat T tabel sebesar 1,98552.

4. Pengambilan keputusan

Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

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

H1 : Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan Tabel Regresi, *Tangibles* diketahui (X_1) terhadap Perception (Y) adalah sebesar $0,532 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,627 < t_{tabel} 1,98552$ sehingga H_1 pada penelitian ini **ditolak**, yang artinya tidak terdapat pengaruh X_1 terhadap Y . alasan hipotesis ini ditolak diduga karena tampilan aplikasi Iflix kurang menarik, design kurang cocok sebagai aplikasi streaming film, dan menu-menu yang ada di aplikasi Iflix ditampilkan dan ditempatkan dengan kurang jelas.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga Murdianto, Retno Indah Rochmawati dan Andi Reza Perdana Kusuma yang berjudul Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang) bahwa

tangibles tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan ada beberapa indikator yang memiliki nilai yang kurang. Variabel tangibles dapat berupa kondisi fasilitas, perlengkapan, peralatan dan penampilan pegawai yang kurang rapi, peralatan yang digunakan tidak cukup layak dan kondisi yang tidak baik. [21]

Hasil dalam penelitian ini berbeda dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu dilakukan oleh Alexander Dharmawan, Nicodemus Dimas, Antonius Bertiyudho Haryunanto dengan judul Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan Tabel Regresi, Reliability diketahui (X_2) terhadap Perception (Y) adalah sebesar $0,141 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,486 < 1,98552$ sehingga H_2 pada penelitian ini **ditolak**, yang berarti tidak berpengaruh X_2 terhadap Y . Alasan hipotesis ini ditolak diduga karena aplikasi Iflix kurang cepat dibuka setiap kali akses dan belum tersedia pemberitahuan jika ada informasi terbaru baru pada aplikasi Iflix. Kualitas Layanan Sistem Informaasi terbaru pada aplikasi Iflix.

Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vivi Sahfitri yang berjudul Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode bahwa Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan oada perhitungan yang telah

dilakukan menunjukkan dimensi Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. [33]

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoga Murdianto, Retno Indah Rochmawati dan Andi Reza Perdana Kusuma yang berjudul Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang) bahwa Reliability tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan pada beberapa faktor yang harus diperbaiki oleh gojek yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan variabel reliability

H3 : Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan tabel regresi, responsiveness diketahui (X3) terhadap perception (Y) adalah sebesar $0,292 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,060 < t$ tabel $1,98552$ sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**, yang berarti tidak terdapat pengaruh X3 terhadap Y. Alasan hipotesis ini ditolak diduga karena aplikasi Iflix customer service kurang cepat tanggap terhadap keluhan pengguna, customer service kurang dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna dan customer service belum dapat menyelesaikan keluhan pengguna.

Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Retno Indah Rohmawati, Andi Reza Perdana Kusuma dan Yoga Murdianto yang berjudul Analisis Pengaruh Layanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang) bahwa responsiveness tidak berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan pada dalam indikator penanganan oleh Go-Jek, indeks persepsi yang dirasakan oleh responden masih dirasa kurang.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Antonius Bertiyidho Haryunanto, Nicodemus Dimas dan Alexander Dermawan dengan judul Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Penyetor Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madia Semarang bahwa Responsiveness berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

H4 : Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan tabel regresi, Assurance (X4) diketahui terhadap Perception (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,853 > 1,98552$ sehingga H4 **diterima**, yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Alasan hipotesis diterima diduga karena aplikasi Iflix memiliki keamanan yang baik, sehingga pengguna merasa aman melakukan transaksi pembelian paket berlangganan di aplikasi Iflix.

Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nicodemus Dimas, Antonius Bertiyudho Haryunanto dan Alexander Dermawan dengan judul Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak dikantor Pelayanan Pajak Madia Semarang bahwa Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aang Kisnu Dermawan, Ari Iswahyudi dan Ayu Nadia Fitrotin yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen

Terhadap Penggunaan E-Commerce Shope di pamekasan menggunakan Metode Servqual bahwa Assurance tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H5 : Pengujian Hipotesis Kelima

Berdasarkan tabel regresi, Empathy (X5) diketahui terhadap Perception (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,802 > t$ tabel $1,98552$ sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**, yang berarti terdapat pengaruh X5 terhadap Y. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena pengguna merasa nyaman menonton di aplikasi Iflix.

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu dilakukan oleh Nicodemus Dimas, Antonius Bertiyudho Haryunanto dan Alexander Dermawan dengan judul Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak dikantor Pelayanan Pajak Madia Semarang bahwa Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawir yang berjudul Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode Servqual bahwa Empathy tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 5.34 Rangkuman Uji T

Variabel	T Hitung	T Tabel	Signifikasi	Keterangan
X1	0,627	1,98552	$0,532 > 0,05$	H0 diterima, H1 ditolak
X2	-1,486	1,98552	$0,141 > 0,05$	H0 diterima, H2 ditolak
X3	1,060	1,98552	$0,292 > 0,05$	H0 diterima, H3 ditolak
X4	3,853	1,98552	$0,000 < 0,05$	H0 ditolak, H4 diterima

X5	4,802	1,98552	0,000 < 0,05	H0 ditolak, H5 diterima
----	-------	---------	--------------	-------------------------

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka didapatkanlah hasil uji hipotesis sebagai berikut :

Tabel 5.35 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Konstruk	Keputusan
1	Tangibles berpengaruh positif terhadap Perception	H1 ditolak
2	Reliability berpengaruh positif terhadap Perception	H2 ditolak
3	Responsiveness berpengaruh positif terhadap Perception	H3 ditolak
4	Assurance berpengaruh positif terhadap Perception	H4 diterima
5	Empathy berpengaruh positif terhadap Perception	H5 diterima

5.6 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa semua data terdeteksi normal, selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada

pengujian F seluruh variabel independen *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) Dan *Empathy* (X5) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap *Perception* (Y). sedangkan dalam pengujian t *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat

Perception (Y). Variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2) dan *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Perception* (Y).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Iflix cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Iflix di Kota Jambi bisa dibilang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari analisis tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi Iflix sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh pengguna, karena hanya variabel *Tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* saja yang berpengaruh negatif terhadap persepsi pengguna.

Untuk itu pihak Iflix harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan *Customer Service* kepada pengguna agar kepuasan pelayanan terpenuhi. Karena jika variabel *Tangibles*, *Reliability* dan *Responsiveness* tidak terpenuhi secara baik, maka pihak Iflix akan mengalami penurunan jumlah pengguna.

5.7 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penulis memberikan rekomendasi telah disusun untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Iflix sehingga dapat sesuai dengan harapan pengguna.

Rekomendasi tersebut adalah :

1. Dimensi Tangibles yang memenuhi kepuasan pengguna. Berarti aplikasi Iflix dapat memberikan layanan terbaik bagi pengguna. Pihak aplikasi Iflix direkomendasikan memberikan tampilan aplikasi yang menarik bagi pengguna, serta memberikan voucher hadiah kepada pengguna yang sudah lama menggunakan aplikasi Iflix sebagai bentuk apresiasi.
2. Dimensi Reliability yang memenuhi kepuasan pengguna. Pihak aplikasi Iflix hendaknya meningkatkan kehandalan pelayanannya seperti dalam proses pembelian paket berlangganan agar lebih cepat dan memudahkan penggunaan dalam melakukan transaksi.
3. Dimensi Responsiveness yang memenuhi kepuasan pengguna. Berarti aplikasi Iflix dan membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna serta memberikan perhatian yang cepat dan tepat. Pihak aplikasi Iflix hendaknya meningkatkan kinerja customer service dalam merespon pengguna yang mengalami keluhan serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pengguna.

4. Dimensi Assurance yang memenuhi kepuasan pengguna. Berarti aplikasi Iflix memiliki keamanan aplikasi yang baik dengan menjamin data pribadi yang ada didalam aplikasi Iflix disimpan dengan aman. Pihak aplikasi Iflix direkomendasikan untuk memberikan pemeliharaan dan mempertahankan konsistensinya. Sehingga pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi seperti pembelian paket berlangganan di aplikasi Iflix.
5. Dimensi Empathy yang memenuhi kepuasan pengguna. Pihak aplikasi Iflix direkomendasikan untuk memberikan pemeliharaan dan mempertahankan konsistensinya. Sehingga pengguna merasa nyaman menonton di aplikasi Iflix.