

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

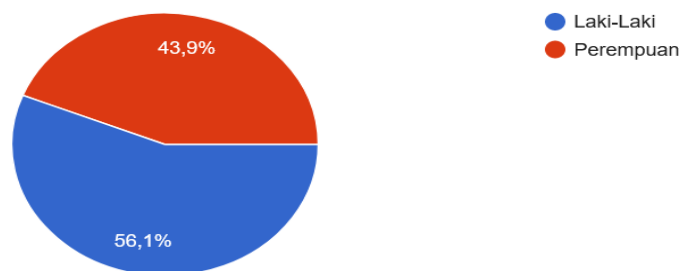
Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistical* Versi 26.0.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 02 Desember 2022 sampai tanggal 09 Januari 2023. Untuk kegiatan pengisian dengan 21 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat umum, pelajar, pekerja dan mahasiswa kota jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi Al-Qur'an Indonesia. Sebanyak 394 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Adapun uraian profil dari responden yang didapat adalah sebagai berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

410 jawaban



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

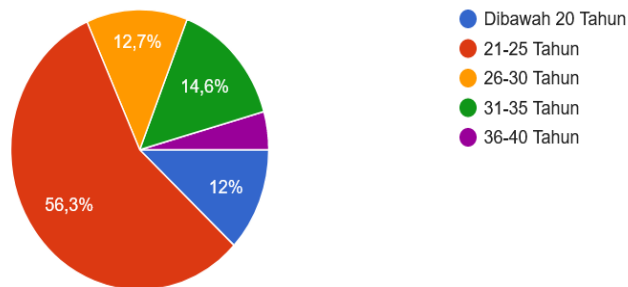
Tabel 5.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	LAKI-LAKI	231	56,1
2	PEREMPUAN	179	43,9
Total		410	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, artinya pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi lebih dominan laki-laki dibandingkan perempuan.

5.1.2 Usia

Usia
410 jawaban



Gambar 5.2 Diagram Grafik Usia

Tabel 5.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia

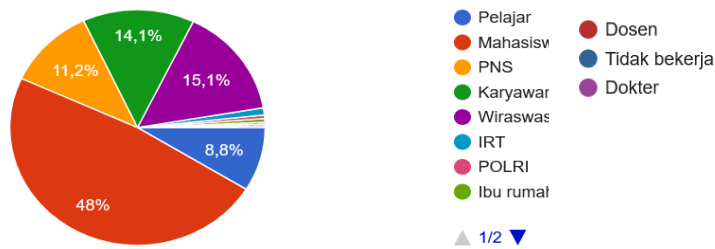
No	Usia	Jumlah	Presentase
1	Dibawah 20	49	12
2	21 – 25	232	56,3
3	26 – 30	51	12,7
4	31 – 35	60	14,6

5	36 – 40	18	4,4
Total		410	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia rata-rata adalah anak remaja menuju dewasa yang berusia di antara 21-25 tahun, dan sangat jarang sekali ditemukan pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia yang usianya diatas 37 tahun.

5.1.3 Pekerjaan

Pekerjaan
410 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Grafik Pekerjaan

Tabel 5.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar	36	8,8
2	Mahasiswa	197	48
3	PNS	46	11,2
4	Karyawan	58	14,1
5	Wiraswasta	62	15,1
6	IRT	4	1,5

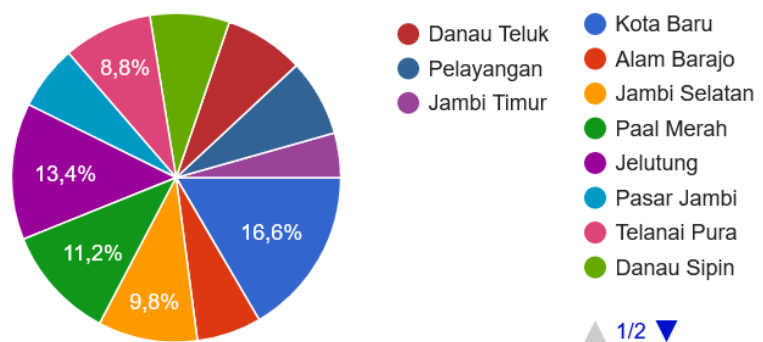
7	POLRI	2	0,5
8	Ibu Rumah Tangga	2	1,5
9	Dosen	1	0,2
10	Tidak Bekerja	1	0,2
11	Dokter	1	0,2
Total		410	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Mahasiswa/i dan Karyawan Swasta lebih dominan menggunakan Aplikasi Al-Qur'an Indonesia dibandingkan profesi yang lainnya.

5.1.4 Kecamatan

Kecamatan

410 jawaban



Gambar 5.4 Diagram Grafik Kecamatan Kota Jambi

Tabel 5.4 Tabel Responden Berdasarkan Kecamatan Kota Jambi

No	Kecamatan	Jumlah	Presentase
1	Kota Baru	66	16,6
2	Alam Barajo	26	6,3

3	Jambi Selatan	41	10
4	Paal Merah	46	11,2
5	Jelutung	55	13,3
6	Pasar Jambi	26	6,3
7	Telanai Pura	36	8,7
8	Danau Sipin	32	7,8
9	Danau Teluk	33	8
10	Pelayangan	31	7,5
11	Jambi Timur	18	4,3
Total		410	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada tiap-tiap kecamatan yang ada di Kota Jambi penduduknya rata-rata menggunakan aplikasi Al-Quran Indonesia, dan dominan yang menggunakan aplikasi yaitu kecamatan Kota Baru dan Jelutung, sedangkan pada kecamatan Kota Jambi yang lainnya hanya sedikit yang menggunakan aplikasi Al-qur'an Indonesia.

5.2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

5.2.1 Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung > r tabel, maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung < r tabel, maka instrumen pernyataan tidak

berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS Person Corellation, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r. Dalam penelitian ini jumlah responden 394 dengan nilai DF = N-2, dimana N = jumlah sampel 394 maka dikurangi 2 menjadi 392 dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 nilai r tabel adalah 0,098. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 5.1 dibawah ini:

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
392	0.0830	0.0988	0.1172	0.1296	0.1652
393	0.0829	0.0987	0.1170	0.1295	0.1650
394	0.0828	0.0986	0.1169	0.1293	0.1647
395	0.0827	0.0984	0.1167	0.1291	0.1645
396	0.0826	0.0983	0.1166	0.1290	0.1643
397	0.0825	0.0982	0.1164	0.1288	0.1641
398	0.0824	0.0981	0.1163	0.1287	0.1639
399	0.0823	0.0979	0.1161	0.1285	0.1637
400	0.0822	0.0978	0.1160	0.1283	0.1635
401	0.0821	0.0977	0.1159	0.1282	0.1633
402	0.0820	0.0976	0.1157	0.1280	0.1631
403	0.0818	0.0975	0.1156	0.1279	0.1629
404	0.0817	0.0973	0.1154	0.1277	0.1627
405	0.0816	0.0972	0.1153	0.1275	0.1625
406	0.0815	0.0971	0.1151	0.1274	0.1623
407	0.0814	0.0970	0.1150	0.1272	0.1621
408	0.0813	0.0969	0.1149	0.1271	0.1619
409	0.0812	0.0967	0.1147	0.1269	0.1617
410	0.0811	0.0966	0.1146	0.1268	0.1615
411	0.0811	0.0965	0.1144	0.1266	0.1613
412	0.0810	0.0964	0.1143	0.1265	0.1611
413	0.0809	0.0963	0.1142	0.1263	0.1610
414	0.0808	0.0962	0.1140	0.1262	0.1608
415	0.0807	0.0960	0.1139	0.1260	0.1606
416	0.0806	0.0959	0.1138	0.1259	0.1604
417	0.0805	0.0958	0.1136	0.1257	0.1602
418	0.0804	0.0957	0.1135	0.1256	0.1600
419	0.0803	0.0956	0.1134	0.1254	0.1598
420	0.0802	0.0955	0.1132	0.1253	0.1596
421	0.0801	0.0954	0.1131	0.1251	0.1594
422	0.0800	0.0952	0.1129	0.1250	0.1593
423	0.0799	0.0951	0.1128	0.1248	0.1591
424	0.0798	0.0950	0.1127	0.1247	0.1589
425	0.0797	0.0949	0.1126	0.1245	0.1587
426	0.0796	0.0948	0.1124	0.1244	0.1585
427	0.0795	0.0947	0.1123	0.1242	0.1583
428	0.0794	0.0946	0.1122	0.1241	0.1581
429	0.0793	0.0945	0.1120	0.1240	0.1580
430	0.0792	0.0944	0.1119	0.1238	0.1578
431	0.0792	0.0943	0.1118	0.1237	0.1576
432	0.0791	0.0941	0.1116	0.1235	0.1574
433	0.0790	0.0940	0.1115	0.1234	0.1572
434	0.0789	0.0939	0.1114	0.1232	0.1571
435	0.0788	0.0938	0.1113	0.1231	0.1569

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 394 sampel maka $df = 394 - 2$, maka $df = 392$. Nilai r tabel dari $df = 392$ adalah 0.0988.

Untuk hasil lengkap dari uji validasi dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Uji Validitas *Tangibles* (X1)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	Pearson Correlation	1	.592**	.473**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.592**	1	.652**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.473**	.652**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
VAR00004	Pearson Correlation	.816**	.874**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Tangibles* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

Dimensi	r Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>TANGIBLES</i> (X1) U1	0,816	0,0988	Valid
U2	0,874	0,0988	Valid
U3	0,845	0,0988	Valid

pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item U1, U2, dan U3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988, maka dapat disimpulkan bahwa semua koefisien *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.4 Uji Validitas *Reliability* (X2)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.633**	.629**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.633**	1	.779**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.629**	.779**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.851**	.908**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Reliability* diatas, maka dapat disimpullkan semua item valid karena Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Reliability</i> (X2) RB1	0,851	0,0988	Valid
RB 2	0,908	0,0988	Valid
RB3	0,902	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RB1, RB2 dan RB3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988, maka dapat disimpulkam bahwa semua kuesioner *reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.6 Uji Validitas System Responsiveness (X3)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.567**	.553**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.567**	1	.802**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.553**	.802**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.781	.922	.909	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *System Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut:

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas System Responsiveness (X3)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Responsiveness (X3) RV1	0,781	0,0988	Valid
RV2	0,922	0,0988	Valid
RV3	0,909	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RV1, RV2 dan RV3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Responsiveness (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.8 Uji Validitas Assurance (X4)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.669**	.627**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.669**	1	.706**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.627**	.706**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.877**	.894**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi Assurance diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut:

Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas Assurance (X4)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Assurance(X4)	0,877	0,0988	Valid
A1			
A2	0,894	0,0988	Valid
A3	0,875	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item A1,A2 dan A3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Assurance (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.10 Uji Validitas *Empathy* (X5)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.633**	.629**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.633**	1	.779**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.629**	.779**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.851**	.908**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

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 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut:

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Empathy</i> (X5) E1	0,851	0,0988	Valid
E2	0,908	0,0988	Valid
E3	0,902	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item E1, E2 dan E3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.12 Uji Validitas *TRUST* (X6)

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.716**	.728**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.716**	1	.726**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.728**	.726**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.902**	.907**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *TRUST* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut :

Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Trust* (X6)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas TRUST (X6) T1	0,902	0,0988	Valid
T2	0,907	0,0988	Valid
T3	0,900	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item T1, T2 dan T3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *TRUST* (X6) dinyatakan valid.

Tabel 5.14 Uji Validitas *PERSEPSI (X7)*

		Correlations			
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.651**	.638**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00002	Pearson Correlation	.651**	1	.661**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	393	393	393	393
VAR00003	Pearson Correlation	.638**	.661**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	393	393	393	393
TOTAL	Pearson Correlation	.873**	.870**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	393	393	393	393

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *PERSEPSI* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,0988. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut :

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Persepsi (X7)*

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas PERSEPSI (X7)	0,873	0,0988	Valid
P1			
P2	0,870	0,0988	Valid
P3	0,883	0,0988	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item P1,P2 dan P3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,0988. Maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *PERSEPSI (X7)* dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan ketepatan. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach's Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi nilai minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah nilai minimal $>0,60$ maka item pernyataan tidak reliabel. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini pada tabel 5.16 berikut :

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibles	0,796	0,60	Reliabel
2	Realibility	0,747	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,843	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,856	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,864	0,60	Reliabel
6	Trust	0,886	0,60	Reliabel
7	Persepsi	0,846	0,60	Reliabel

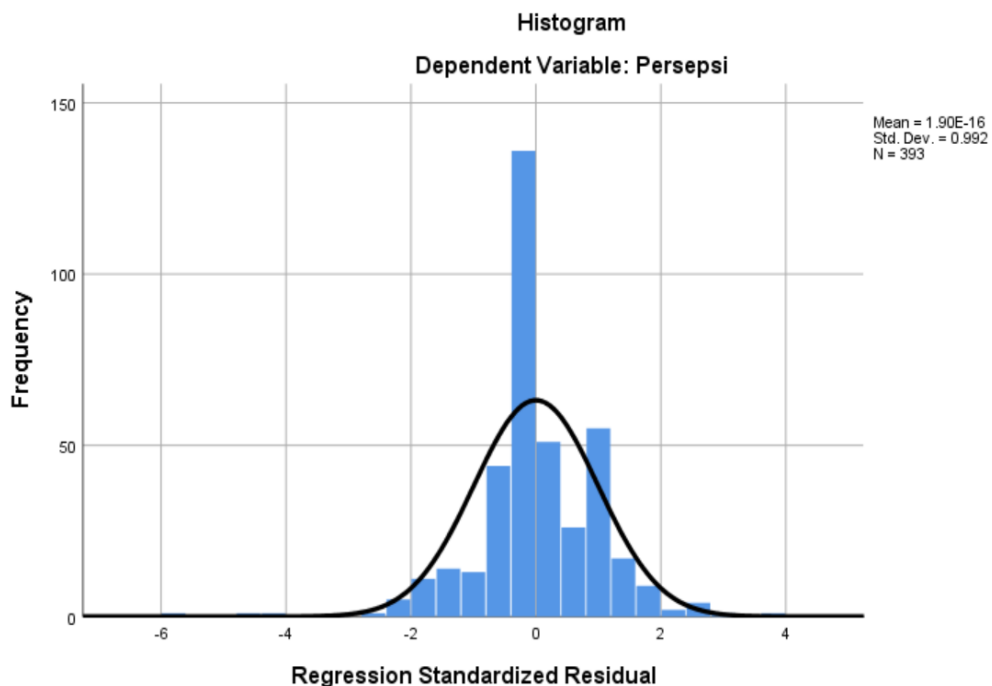
Berdasarkan tabel 5.16 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi data dan uji heteroskodastisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi agar lebih meyakinkan apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafis dan uji statistik. Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik histogram dan grafik plott. Pada grafik histogram apabila tampilan distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal. Sedangkan pada grafik plot, residual dapat dikatakan normal apabila titi-titik mengikuti garis diagonalnya. Untuk hasil uji normalitas dengan grafik histogram dapat dilihat pada gambar 5.5 berikut:



Gambar 5.5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

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

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF(Variance Inflation Error). Apabila nilai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada table dibawah ini:

Tabel 5.17 Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.762	.368		2.071	.039		
	X1	.268	.046	.258	5.891	.000	.343	2.918
	X2	.158	.054	.153	2.919	.004	.239	4.187
	X3	-.161	.051	-.170	-3.171	.002	.228	4.386
	X4	.086	.041	.090	2.095	.037	.359	2.782
	X5	.201	.054	.213	3.727	.000	.201	4.968
	X6	.413	.053	.397	7.850	.000	.258	3.879

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation Factor) VIF	Keterangan
<i>Servqual</i>			
<i>Tangibles</i> (X1)	0,343 > 0,1	2,918 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Realibility</i> (X2)	0,239 > 0,1	4,187 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,228 > 0,1	4,386 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

<i>Assurance</i> (X4)	0,359 > 0,1	2,782 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Empathy</i> (X5)	0,201 > 0,1	4,968 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Trust</i> (X6)	0,258 > 0,1	3,879 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Pada tabel 5.18 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10, artinya semua data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedasitas.

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

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

Tabel 5.19 Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.352	.300		4.504	.000
	X1	-.021	.031	-.057	-.685	.494
	X2	.041	.032	.091	1.286	.199
	X3	-.032	.034	-.096	-.932	.352
	X4	-.044	.028	-.130	-1.553	.121
	X5	-.010	.036	-.030	-.273	.785
	X6	.015	.034	.040	.428	.669

a. Dependent Variable: RES_2

Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>Servqual</i>		
<i>Tangibles</i> (X1)	0,494 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Reability</i> (X2)	0,199 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,352 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X4)	0,155 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Service Quality</i>		
<i>Empathy</i> (X5)	0,785 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Trust</i> (X6)	0,669 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji heterokedastisitas, dimana nilai signifikan melebihi tingkat signifikan, artinya semua data diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 \text{ Dimana:}$$

Y = Variabel dependen *preception*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6 = variabel independen

(*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*)

Brikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel

5.21 dibawah ini:

Tabel 5.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	.762	.368
	X1	.268	.046
	X2	.158	.054
	X3	-.161	.051
	X4	.086	.041
	X5	.201	.054
	X6	.413	.053

a. Dependent Variable: Y

Hasil Tabel 5.21, menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,762 + 0,268 X_1 + 0,158 X_2 - 0,161 X_3 + 0,086 X_4 + 0,201 X_5 + 0,413 X_6$$

Keterangan :

1. Nilai *Constant* = 0,762 , nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *Tangibles* sebesar 0,268 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,268 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reliability* sebesar 0,158 yang berarti jika *reliability* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,158 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar -0,161 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka persepsi akan mengalami penurunan sebesar -0,161 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *Assurance* sebesar 0,086 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,086 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

6. Nilai koefisien beta pada variabel *Empathy* sebesar 0,201 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,201 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
7. Nilai koefisien beta pada variabel *Trust* sebesar 0,413 yang berarti jika *trust* mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,413 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui presentase 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 variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 (satu) 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 5.22 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.742	1.059

a. Predictors: (Constant), X6, X4, X1, X3, X2, X5

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.22 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terkait dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,742 atau 74,2%, disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R^2) jika nilai R dikuadratkan.
- b. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2) pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah sebesar 0,742 yang merupakan penguadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 74,2% dan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati 1.

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

$F \text{ tabel} = (K ; n - K)$ Ket : K = Jumlah Variabel Independen

$F \text{ tabel} = (7 ; 393-7 = 386)$ n = Jumlah Responden

$F \text{ tabel} = 2,10$

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.23 berikut:

Tabel 5.23 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1271.133	6	211.856	188.891	.000 ^b
	Residual	432.928	386	1.122		
	Total	1704.061	392			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X6, X4, X1, X3, X2, X5

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung $188,891 > 2,10$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig) $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *Service Quality* beserta dimensinya (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Trust*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap persepsi (*preception*).

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *Trust*) terhadap variabel dependen Y (persepsi) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} <$ dari $t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

$$T \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n - K - 1) \quad \text{Ket : } K = \text{Jumlah Variabel Independen}$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 386) \quad n = \text{Jumlah Responden}$$

$$T \text{ tabel} = 1,97 \quad \alpha = 0,05$$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.24 dibawah ini:

Tabel 5.24 Hasil Uji T

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.762	.368		2.071	.039
	X1	.268	.046	.258	5.891	.000
	X2	.158	.054	.153	2.919	.004
	X3	-.161	.051	-.170	-3.171	.002
	X4	.086	.041	.090	2.095	.037
	X5	.201	.054	.213	3.727	.000
	X6	.413	.053	.397	7.850	.000

a. Dependent Variable: Y

1. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai $T = 5,891 >$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H1 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *tangibles* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05 (\alpha)$ sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai $T = 2,919 >$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *reliability* menunjukkan nilai = $0,004 < 0,05 (\alpha)$ sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = -3,171 <$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *responsiveness* menunjukkan nilai = $0,002 < 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai $T = 2,095 >$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *assurance* menunjukkan nilai = $0,037 < 0,05 (\alpha)$ sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = 3,727 >$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu

penerimaan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *empathy* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.

6. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Trust* memiliki nilai $T = 7,850 >$ dari pada T tabel = 1,97 sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H6 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *trust* menunjukkan nilai = $0,000 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.

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

1. H1 : *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis diterima.
2. H2 : *Reliability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis diterima.
3. H3 : *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis ditolak.
4. H4 : *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis diterima.

5. H5 : *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis diterima.
6. H6 : *Trust* (X6) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia maka hipotesis diterima.

5.5 PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas dan bebas dari heterokedastisitas. Pada pengujian f seluruh variabel independen *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), dan *Trust* (X6) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen persepsi (Y). Sedangkan dalam pengujian t hanya satu variabel saja yang tidak berpengaruh yaitu X3 (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait Y (persepsi). Variabel lainnya X1, X2, X4, X5, X6 (*Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Trust*) memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel Y (persepsi).

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi sudah sangat baik artinya tingkat kepuasan konsumen Al-Qur'an Indonesia bisa terbilang tinggi. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka

layanan aplikasi AL-Qur'an Indonesia di Kota Jambi sudah sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh konsumen, karena hanya variabel *Responsiveness* saja yang tidak berpengaruh terhadap persepsi konsumen.

Untuk itu pihak Al-Qur'an Indonesia harus lebih lagi dalam memperhatikan serta memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah komplain dengan baik terhadap kebutuhan konsumen agar lebih meningkat. Karena jika kepuasan konsumen belum terpenuhi secara baik, maka pihak aplikasi Al-Qur'an Indonesia akan mengalami penurunan jumlah pengguna aplikasi.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna Al-Qur'an Indonesia, terutama dalam hal kepercayaan atau dimensi (*Trust*) yang dapat ditingkatkan lagi untuk mencantumkan kepada lembaga yang dapat dipercaya, seperti menampilkan logo kemenag RI agar pengguna lebih tidak khawatir untuk menggunakan aplikasi dalam jangka panjang sebagai pengganti jika tidak bisa membawa mushaf saat berpergian.

Bukti fisik atau dimensi (*tangibles*) untuk pihak aplikasi al-qur'an indonesia perlu memperhatikan desain dari aplikasi untuk menempatkan menu-menu yang ada dengan tepat, atau dapat menambahkan menu seperti doa-doa serta hadist agar lebih lengkap, sehingga dapat menarik minat para pembaca.

Empati atau dimensi (*empathy*) agar dapat mempertimbangkan keluhan dari pengguna seperti kemudahan untuk menghubungi *customer service* dan

memahami kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasa nyaman dalam menggunakan layanan yang diberikan aplikasi al-qur'an indonesia.

Keandalan atau dimensi (*reliability*) sistem informasi yang berkualitas merupakan sistem informasi yang dapat diandalkan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan maka akan meningkatkan ketahanan pada sistem informasi dari kerusakan ataupun kesalahan sistem sehingga kepuasan pengguna akan lebih meningkat.

Jaminan atau dimensi (*assurance*) Dimana pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh *staff* atau *customer service* aplikasi al-qur'an indonesia sangat mempengaruhi kepuasan pengguna yang dirasakan oleh pengguna aplikasi.

Daya tanggap atau dimensi (*responsiveness*) yang terutama menjadi skala prioritas karena merupakan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi yaitu sebagai alat ukur kapabilitas sebuah layanan agar bisa memberikan respon yang cepat ketika konsumen memiliki pertanyaan atau masalah.