

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Resso Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari *Google Forms*. Untuk kegiatan pengisian dengan 30 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarluaskan kepada masyarakat umum yang pernah menggunakan Aplikasi Resso. Sebanyak 272 responden yang telah memberikan respon dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian kuesioner ini adalah laki-laki sebanyak 179 Orang atau 65,8% dan perempuan sebanyak 93 orang atau 24,2% yang dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	93	65,8%
Perempuan	179	24,2%
Total	272	100%

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yang melakukan pengisian kuesioner ini adalah usia <20 sebanyak 30 orang atau 11%, 20-30 sebanyak 235 orang atau 86,4%, 31-40 sebanyak 6 orang atau 2,2% dan >40 sebanyak 1 orang atau 0,4% yang dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	30	11%
20-30	235	86,4%
31-40	6	2,2%
>40	1	0,4%
Total	272	100%

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang melakukan pengisian kuesioner ini adalah pelajar /mahasiswa sebanyak 211 orang atau 77,6%, wirausaha sebanyak 22 orang atau 2,6%, pegawai negeri sebanyak 3 orang atau 1,1%, pegawai swasta sebanyak 15 orang atau 5,5% dan lainnya sebanyak 36 orang atau 13,2% yang dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	211	77,6%
Wirausaha	22	2,6%
Pegawai Negeri	3	1,1%
Pegawai Swasta	15	5,5%
Lainnya	36	13,2
Total	272	100%

5.2 UJI INSTRUMEN

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari setiap pertanyaan pada kuisisioner yang telah disebar. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap pertanyaan dengan nilai total seluruh pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel begitupun sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item tersebut dikatakan tidak valid[64].

Tabel 5.4 Nilai r Tabel 263-275

DF = N-2	Tingkat Signifikansi Untuk Satu Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	Tingkat Signifikansi Untuk Dua Arah				
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	R 0,01	R 0,001
263	0,1013	0,1205	0,1428	0,1580	0,2010
264	0,1011	0,1203	0,1426	0,1577	0,2006
265	0,1009	0,1201	0,1423	0,1574	0,2003
266	0,1007	0,1199	0,1420	0,1571	0,1999
267	0,1005	0,1195	0,1418	0,1568	0,1995
268	0,1003	0,1194	0,1415	0,1565	0,1992
269	0,1001	0,1192	0,1413	0,1562	0,1988
270	0,0999	0,1190	0,1410	0,1559	0,1984
271	0,0998	0,1187	0,1407	0,1557	0,1981
272	0,0996	0,1185	0,1405	0,1554	0,1977
273	0,0994	0,1183	0,1402	0,1551	0,1974
274	0,0992	0,1181	0,1400	0,1548	0,1970
275	0,0990	0,1179	0,1397	0,1545	0,1967

Untuk menghitung nilai r tabel dengan ketentuan ($df = n-2$) atau ($df = \text{jumlah sampel} - 2$) dengan signifikan 10% maka $df = 272-2$ maka $df = 270$ dengan nilai

signifikan 10% didapatkan angka r tabel sebanyak 0,0999 yang dapat dilihat pada tabel diatas.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

		Correlations					
		T1	T2	T3	T4	T5	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.173**	.267**	.252**	.252**	.622**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
T2	Pearson Correlation	.173**	1	.212**	.282**	.216**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
T3	Pearson Correlation	.267**	.212**	1	.250**	.379**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
T4	Pearson Correlation	.252**	.282**	.250**	1	.161**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.008	.000
	N	272	272	272	272	272	272
T5	Pearson Correlation	.252**	.216**	.379**	.161**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008		.000
	N	272	272	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.622**	.597**	.672**	.613**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	272	272	272	272	272	272

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Tangibles* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut.

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

Tangibels (X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
T1	0,622	0,0999	Valid
T2	0,597	0,0999	Valid
T3	0,672	0,0999	Valid
T4	0,613	0,0999	Valid
T5	0,641	0,0999	Valid

Berdasarkan tabel di atas, Hasil korelasi dari setiap instrument T1, T2, T3, T4 dan T5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,0999, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas *Empathy* (X2)

		Correlations					
		E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL
E1	Pearson Correlation	1	.217**	.190**	.250**	.207**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.001	.000
	N	272	272	272	272	272	272
E2	Pearson Correlation	.217**	1	.178**	.268**	.266**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
E3	Pearson Correlation	.190**	.178**	1	.332**	.130*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.000	.032	.000
	N	272	272	272	272	272	272
E4	Pearson Correlation	.250**	.268**	.332**	1	.326**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
E5	Pearson Correlation	.207**	.266**	.130*	.326**	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.032	.000		.000
	N	272	272	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.592**	.620**	.595**	.695**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	272	272	272	272	272	272

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Empathy* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi di atas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut.

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy* (X2)

Empathy (X2)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E1	0,592	0,0999	Valid
E2	0,620	0,0999	Valid
E3	0,595	0,0999	Valid
E4	0,695	0,0999	Valid
E5	0,617	0,0999	Valid

Berdasarkan tabel di atas, Hasil korelasi dari setiap instrument E1, E2, E3,E4 dan E5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,0999, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Uji Validitas *Reliability* (X3)

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
R1	Pearson Correlation	1	.143*	.307**	.373**	.219**	.644**
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
R2	Pearson Correlation	.143*	1	.196**	.147*	.343**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.019		.001	.015	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
R3	Pearson Correlation	.307**	.196**	1	.209**	.279**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.001	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272

R4	Pearson Correlation	.373**	.147*	.209**	1	.284**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.001		.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
R5	Pearson Correlation	.219**	.343**	.279**	.284**	1	.410**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	272	272	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.644**	.538**	.645**	.612**	.410**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	272	272	272	272	272	272

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

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reliability* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X3)

Reliability (X3)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
R1	0,644	0,0999	Valid
R2	0,538	0,0999	Valid
R3	0,645	0,0999	Valid
R4	0,612	0,0999	Valid
R5	0,410	0,0999	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument R1, R2, R3,R4 dan R5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,0999, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Responsiveness* (X4)

		Correlations					
		RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	TOTAL
RV1	Pearson Correlation	1	.101	.188**	.179**	.232**	.550**
	Sig. (2-tailed)		.096	.002	.003	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
RV2	Pearson Correlation	.101	1	.236**	.342**	.270**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.096		.000	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
RV3	Pearson Correlation	.188**	.236**	1	.306**	.283**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
RV4	Pearson Correlation	.179**	.342**	.306**	1	.182**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.003	.000
	N	272	272	272	272	272	272
RV5	Pearson Correlation	.232**	.270**	.283**	.182**	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003		.000
	N	272	272	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.550**	.630**	.656**	.644**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	272	272	272	272	272	272

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X4)

Responsiveness (X4)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
RV1	0,550	0,0999	Valid
RV2	0,630	0,0999	Valid
RV3	0,656	0,0999	Valid
RV4	0,644	0,0999	Valid
RV5	0,424	0,9999	Valid

Berdasarkan tabel di atas, Hasil korelasi dari setiap instrument RV1, RV2, RV3, RV4 dan RV5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1190, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Uji Validitas *Assurance* (X5)

		Correlations					
		A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.230**	.213**	.255**	.284**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	272	271	272	272	272	272
A2	Pearson Correlation	.230**	1	.180**	.251**	.211**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.000
	N	271	271	271	271	271	271
A3	Pearson Correlation	.213**	.180**	1	.279**	.277**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000
	N	272	271	272	272	272	272
A4	Pearson Correlation	.255**	.251**	.279**	1	.275**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	272	271	272	272	272	272
A5	Pearson Correlation	.284**	.211**	.277**	.275**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	272	271	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.625**	.595**	.620**	.661**	.642**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	272	271	272	272	272	272

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Assurance* (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut.

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Assurance (X5)

Assurance(X4)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
A1	0,625	0,0999	Valid
A2	0,595	0,0999	Valid
A3	0,620	0,0999	Valid
A4	0,661	0,0999	Valid
A5	0,642	0,0999	Valid

Berdasarkan tabel di atas, Hasil korelasi dari setiap instrument A1, A2, A3,A4 dan A5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,0999, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas User Satisfaction (Y)

		Correlations					
		US1	US2	US3	US4	US5	TOTAL
US1	Pearson Correlation	1	.248**	.262**	.261**	.248**	.637**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	272	272	272	272	272	272
US2	Pearson Correlation	.248**	1	.232**	.361**	.204**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	272	272	272	272	272	272

US3	Pearson Correlation	.262**	.232**	1	.253**	.170**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.000
	N	272	272	272	272	272	272
US4	Pearson Correlation	.261**	.361**	.253**	1	.134*	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.027	.000
	N	272	272	272	272	272	272
US5	Pearson Correlation	.248**	.204**	.170**	.134*	1	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.027		.000
	N	272	272	272	272	272	272
TOTAL	Pearson Correlation	.637**	.641**	.621**	.629**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	272	272	272	272	272	272

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

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *User Satisfaction* (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

Assurance(X4)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
US1	0,637	0,0999	Valid
US2	0,641	0,0999	Valid
US3	0,621	0,0999	Valid
US4	0,629	0,0999	Valid
US5	0,591	0,0999	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument US1, US2, US3,US4 dan US5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,0999, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner konsisten atau tidak jika pengukuran diulang kembali. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau konsisten jika nilai Cronbach's Alfa $> 0,60$ namun jika nilai Cronbach's Alfa $< 0,60$ maka kuesioner tidak reliabel atau tidak konsisten[36].

Tabel 5.17 Uji Reliabilitas *Tangibels* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.618	5

Tabel hasil uji reliabilitas di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *Tangibles* (X1) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,618. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,618 > 0,60$.

Tabel 5.18 Uji Reliabilitas *Empathy* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	5

Tabel hasil uji reliabilitas di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *Empathy* (X2) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,607. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,607 > 0,60$.

Tabel 5.19 Uji Reliabilitas *Reliability* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.625	5

Tabel hasil uji reliabilitas di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *Reliability* (X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,625. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,625 > 0,60$.

Tabel 5.20 Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

Tabel hasil uji reliabilitas di atas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *Responsiveness* (X4) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,601. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,601 > 0,60$.

Tabel 5.21 Uji Reliabilitas *Assurance* (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.618	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *Assurance* (X5) dengan nilai *cronbach's alpha*

sebesar 0,618. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,618 > 0,60$.

Tabel 5.22 Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.603	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel *User Satisfaction* (X6) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,603. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,603 > 0,60$

Tabel 5.23 Rangkuman Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibels (X1)	0,618	0,60	Reliabel
2	Empathy(X2)	0,607	0,60	Reliabel
3	Reliability(X3)	0,625	0,60	Reliabel
4	Responsiveness(X4)	0,601	0,60	Reliabel
5	Assurance(X5)	0,618	0,60	Reliabel
6	User Satisfaction(Y)	0,603	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.21 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. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogrov-Smirnov, jika nilai signifikansi (sig) > 0,05, maka data berdistribusi secara normal dan jika nilai signifikansi (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi[65].

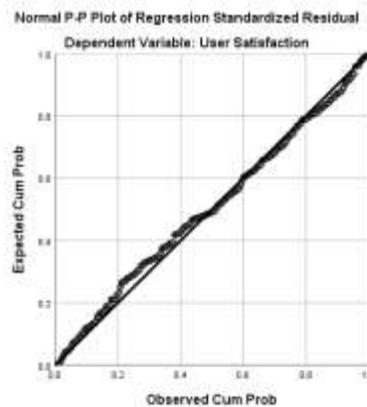
Tabel 5.24 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		272
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69932574
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.052
	Positive	.035
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil uji normalitas menggunakan kolmogrov smirnov diketahui nilai signifikansi Yang diperoleh adalah $0,69 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji normalitas menggunakan Probability Plot dapat dikatakan berdistribusi normal , jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal



Gambar 5.1 Uji Normalitas Menggunakan Probability Plot

Dari hasil uji normalitas menggunakan probability plot terlihat bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dengan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor. Batasan umum yang dipakai untuk menunjukkan uji multikolinearitas adalah, jika nilai tolerance $> 0,10$ atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas[66].

Tabel 5.25 Hasil Uji Multikolinearitas

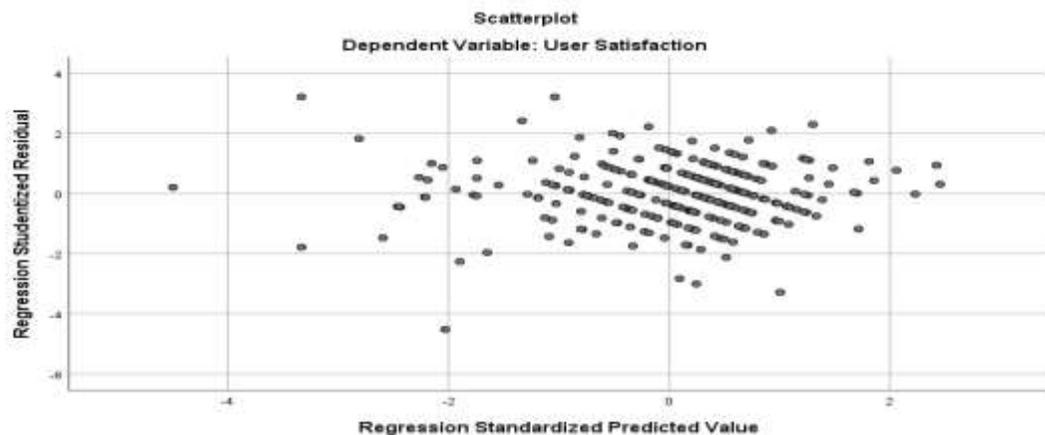
Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.388	.921		1.507	.133		
Tangibels	.130	.062	.127	2.096	.037	.432	2.314
Empathy	.193	.057	.192	3.375	.001	.491	2.037
Reliability	.148	.066	.137	2.257	.025	.433	2.310
Reponsiveness	.159	.069	.158	2.302	.022	.339	2.947
Assurance	.304	.057	.298	5.323	.000	.508	1.968

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Pada tabel 5.24 menunjukkan bahwa hasil dari uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan VIF untuk kelima variabel bebas tersebut adalah nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 yang artinya bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas

5.3.1 Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Pengujian Heteroskedastisitas digunakan dalam mengukur pertanyaan, terkait apakah di model regresi telah terjadi nilai ketidaksamaan varians dalam sebuah residual pengamatan kepada nilai pengamatan yang lain. Pada penelitian ini dilakukan dengan uji Scatterplot apabila titik-titik menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat diartikan tidak terjadi Heteroskedastisitas[67].



Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot

Dari hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji scatterplot yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu.

Pada penelitian heteroskedastisitas dapat juga diuji menggunakan uji glejser. Dimana dasar pengambilan uji heterokedastisitas dengan uji glejser yaitu jika nilai Signifikansi(Sig). Antara variabel independent dengan absolute residual lebih besar dari 0.05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas dari penelitian ini dengan menggunakan uji glajser dapat dilihat dari tabel 5.26 berikut.

Tabel 5.26 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.480	.595		4.169	.000
	Tangibels	-.021	.040	-.048	-.520	.603
	Empathy	-.021	.037	-.050	-.577	.565
	Reliability	-.035	.042	-.075	-.817	.415
	Reponsiveness	-.048	.045	-.112	-1.083	.280
	Assurance	.060	.037	.137	1.618	.107

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan (Sig) seluruh variabel independen yaitu *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsivenes* dan *Assurance* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua data bebas dari heterokedastisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi liner berganda digunakan untuk menganalisis hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen (*Tangibles, Empahy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*).

Tabel 5.27 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.388	.921		1.507	.133
	Tangibels (X1)	.130	.062	.127	2.096	.037
	Empathy (X2)	.193	.057	.192	3.375	.001
	Reliability (X3)	.148	.066	.137	2.257	.025
	Reponsiveness (X4)	.159	.069	.158	2.302	.022
	Assurance (X5)	.304	.057	.298	5.323	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Pada tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 1.388 + 0,130 X1 + 0,193X2 + 0,148X3 + 0,159X4 + 0,304X5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 1.388 yang artinya jika nilai variabel independent adalah nol, maka variabel dependent bernilai 1.388.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *Tangibles* sebesar 0,130 yang berarti jika *Tangibles* mengalami kenaikan, maka variabel *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,130 dengan asumsi variabel independen akan bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *Empathy* sebesar 0,193 yang berarti jika *Empathy* mengalami kenaikan, maka variabel *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,193 dengan asumsi variabel independen akan bernilai tetap.

4. Nilai koefisien beta pada variabel *Reliability* sebesar 0,148 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka variabel *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,148 dengan asumsi variabel independen akan bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,159 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka variabel *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,159 dengan asumsi variabel independen akan bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel *Assurance X5* sebesar 0,304 yang berarti jika *Assurance* mengalami kenaikan, maka variabel *User Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,304 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinan (R²)

Uji determinan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Intinya determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R²)[68]. Untuk hasil dari koefisien determinan (R²) yang dapat dilihat pada tabel 5.28 berikut ini :

Tabel Koefisien 5.28 Determinan (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.569	1.71522

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

pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,577 atau 57,7% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 57,7% dan sisanya sebesar 42,2% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2 Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen (terikat) secara parsial. Kriteria yang digunakan pada pengujian dengan tingkat signifikansi apabila diperoleh nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel tersebut dianggap berpengaruh positif dan signifikansi namun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih $> 0,05$ maka variabel tersebut tidak berpengaruh positif dan signifikan[57].

Tabel 5.29 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.388	.921		1.507	.133
	Tangibels (X1)	.130	.062	.127	2.096	.037
	Empathy (X2)	.193	.057	.192	3.375	.001
	Reliability (X3)	.148	.066	.137	2.257	.025
	Reponsiveness (X4)	.159	.069	.158	2.302	.022
	Assurance (X5)	.304	.057	.298	5.323	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Dilihat dari hasil uji T pada tabel diatas maka dapat disimpulkan hasil

hipotesis penelitian yaitu :

H1 : *Tangibles* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y)

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.29 bahwa *Tangibles* (X1) menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (X1) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y). maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa tampilan yang ada pada Aplikasi Resso sangat berpengaruh terhadap aplikasi tersebut.

H2 : *Empahty* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y)

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.29 bahwa *Empahty* (X2) menghasilkan nilai signifikansi Sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Empahty* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y). maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pengguna terhadap Aplikasi Resso sangat berpengaruh terhadap Aplikasi tersebut.

H3 : *Reliability* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) .

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.29 bahwa *Reliability* (X3) menghasilkan nilai signifikansi Sebesar $0,025 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y). maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan Aplikasi Resso sangat berpengaruh terhadap Aplikasi tersebut.

H4 : *Responsiveness* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y)

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.29 bahwa *Responsiveness* (X4) menghasilkan nilai signifikansi Sebesar $0,022 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Responsiveness* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y). maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan Aplikasi Resso cepat dan tepat dan sangat berpengaruh terhadap Aplikasi tersebut.

H5 : *Assurance* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y)

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.29 bahwa *Assurance* (X5) menghasilkan nilai signifikansi Sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Assurance* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y). maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima. Dapat disimpulkan bahwa rasa percaya pengguna terhadap Aplikasi Resso sangat berpengaruh terhadap Aplikasi tersebut.