

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data yang dianalisis dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data diolah dengan menggunakan software SPSS 25 SPSS merupakan program statistic yang populer di Indonesia dan dunia. Program SPSS juga dilengkapi dengan berbagai pilihan untuk menggunakan metode statistik nonparametik yang sesuai, termasuk persiapan untuk menghitung metode statistic nonparametik (melakukan pengolahan data, computer dengan rumus tertentu, seleksi data dan sebagainya).

5.1 PROFIL RESPONDEN

Data responden yang didapat dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para responden yaitu pengguna website SMK Negeri 2 Merangin, setelah menyebarkan kuesioner melalui google form selama kurang lebih satu minggu maka di dapatkan sebanyak 88 orang responden. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
----	---------------	--------	------------

1	Laki-laki	28	31,8%
2	Perempuan	60	68,2%
Total		88	100%

5.1.2 Status

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa status dari responden ditampilkan pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Presentase
Guru	15	17%
Siswa/Siswi	73	83%

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner [15]. Untuk mengetahui setiap butir pertanyaan pada tiap-tiap variabel dinilai valid atau tidak dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel antara nilai skor item yang di uji dengan jumlah seluruh skor yang dikaji. Butir dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel,

namun jika nilai r hitung $<$ r tabel dinyatakan tidak valid atau gugur pada taraf signifikansi (α)=0,05 [37].

Tabel 5.3 Nilai r Tabel 80-100

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80		0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81		0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82		0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83		0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84		0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85		0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86		0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87		0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88		0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89		0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90		0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91		0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358

Untuk menentukan nilai r tabel maka diperlukan ketentuan R tabel = df (N-2) dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 [15]. Mekan didapatkan ($df= 88-2$) menjadi ($df = 86$), dengan nilai signifikan 0,05 didapatkan angka r tabel yaitu 0.2096. setelah mendapatkan r tabel yaitu 0,2096, maka r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi SPSS, hasil perhitungan SPSS atau r hitung bisa dilihat pada tabel 5.4 berikut.

Gambar 5.1 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,712**	,726**	,691**	,694**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.2	Pearson Correlation	,712**	1	,726**	,779**	,636**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.3	Pearson Correlation	,726**	,726**	1	,757**	,772**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.4	Pearson Correlation	,691**	,779**	,757**	1	,721**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.5	Pearson Correlation	,694**	,636**	,772**	,721**	1	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,864**	,873**	,906**	,895**	,869**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Tangible* (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut :

Tabel 5.4 Rangkuman Uji Validitas *Tangible* (X1)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	864	0,2096	valid
2	873	0,2096	valid
3	906	0,2096	valid
4	895	0,2096	valid
5	869	0,2096	valid

Diketahui dari tabel 5.4 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X1,1 dengan skor 0.864 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Tangible* (X1) dinyatakan valid.

Gambar 5.2 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,722**	,813**	,928**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88
X2.2	Pearson Correlation	,722**	1	,697**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88
X2.3	Pearson Correlation	,813**	,697**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,928**	,878**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Emphaty* (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5.5 Rangkuman Uji Validitas *Emphaty* (X2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	928	0,2096	valid
2	878	0,2096	valid
3	926	0,2096	valid

Diketahui dari tabel 5.5 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X2.1 dengan skor 0,928 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Emphaty* (X2) dinyatakan valid.

Gambar 5.3 Hasil Uji Validitas X3

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,767**	,574**	,606**	,687**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X3.2	Pearson Correlation	,767**	1	,786**	,755**	,680**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X3.3	Pearson Correlation	,574**	,786**	1	,788**	,713**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X3.4	Pearson Correlation	,606**	,755**	,788**	1	,679**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
X3.5	Pearson Correlation	,687**	,680**	,713**	,679**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,841**	,913**	,878**	,874**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reliability* (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar

daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Reliability* (X3)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	841	0,2096	valid
2	913	0,2096	valid
3	878	0,2096	valid
4	874	0,2096	valid
5	861	0,2096	valid

D

iketahui dari tabel 5.6 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X3.1 dengan skor 0,841 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Reliability* (X3) dinyatakan valid.

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,752**	,715**	,564**	,877**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X4.2	Pearson Correlation	,752**	1	,688**	,549**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X4.3	Pearson Correlation	,715**	,688**	1	,668**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X4.4	Pearson Correlation	,564**	,549**	,668**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88
TOTAL_X4	Pearson Correlation	,877**	,861**	,887**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88

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

Gambar 5.4 Hasil Uji Validitas X4

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut :

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (X4)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	877	0,2096	valid
2	861	0,2096	valid
3	887	0,2096	valid
4	820	0,2096	valid

Diketahui dari tabel 5.7 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang

menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X4.1 dengan skor 0,877 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Responsiveness* (X4) dinyatakan valid.

Gambar 5.5 Hasil Uji Validitas X5

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,717**	,527**	,707**	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X5.2	Pearson Correlation	,717**	1	,662**	,555**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X5.3	Pearson Correlation	,527**	,662**	1	,553**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88
X5.4	Pearson Correlation	,707**	,555**	,553**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88
TOTAL_X5	Pearson Correlation	,868**	,859**	,816**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel *Assurance* (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut :

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas Assurance (X5)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	868	0,2096	valid
2	859	0,2096	valid
3	816	0,2096	valid
4	839	0,2096	valid

Diketahui dari tabel 5.8 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang

menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen X5.1 dengan skor 0,868 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai *Assurance* (X5) dinyatakan valid.

Gambar 5.6 Hasil Uji Validitas (Y1)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y1
Y1	Pearson Correlation	1	,629**	,790**	,716**	,680**	,878**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y2	Pearson Correlation	,629**	1	,657**	,609**	,648**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y3	Pearson Correlation	,790**	,657**	1	,776**	,722**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y4	Pearson Correlation	,716**	,609**	,776**	1	,790**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	88	88	88	88	88	88
Y5	Pearson Correlation	,680**	,648**	,722**	,790**	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	88	88	88	88	88	88
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	,878**	,810**	,902**	,892**	,881**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan (Y) yang dapat dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, yang artinya semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut:

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	878	0,2096	valid
2	810	0,2096	valid

3	902	0,2096	valid
4	892	0,2096	valid
5	881	0,2096	valid

Diketahui dari tabel 5.9 diatas, hasil korelasi dari setiap instrumen yang menghasilkan nilai r hitung, dimana instrumen Y.1 dengan skor 0,817 dan seterusnya dengan total menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2096 maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan mengenai Kepuasan (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama [38].

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten

Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini menggunakan SPSS.

Gambar 5.7 Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,928	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 5 buah item dari variabel *Tangible(X1)* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,928. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,928, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,928 > 0,60$.

Gambar 5.8 Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,896	3

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 3 buah item dari variabel *Emphaty(X2)* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,896. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,896, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,896 > 0,60$.

Gambar 5.9 Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,921	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 5 buah item dari variabel *Reliability*(X3) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,921. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,921, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,921 > 0,60$.

Gambar 5.10 Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,881	4

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 4 buah item dari variabel *Responsiveness* (X4) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,881. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,881, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,881 > 0,60$.

Gambar 5.11 Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,865	4

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 4 buah item dari variabel *Assurance* (X5) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,865. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,865, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,865 > 0,60$.

Gambar 5.12 Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,921	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 4 buah item dari variabel Kepuasan (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,921. Karena nilai *cronbach's alpha* 0,921, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $0,921 > 0,60$.

Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Tangible (X1)	0,928 > 0,196	Reliabel
2.	Emphaty (X2)	0,896 > 0,196	Reliabel
3.	Reliability (X3)	0,921 > 0,196	Reliabel
4.	Responsiveness (X4)	0,881 > 0,196	Reliabel
5.	Assurance (X5)	0,865 > 0,196	Reliabel
6.	Kepuasan Pengguna	0,921 > 0,196	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.10 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

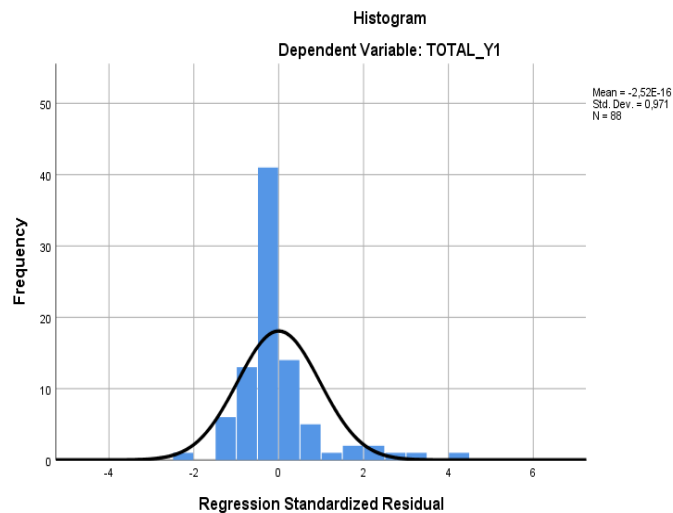
5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi kalsik dilakukan sebalum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistic yang meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, dan multikolineritas.

5.3.1 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilias selanjutnya uji normalisasi untuk menguji apakah nilai resedual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau malah sebaliknya.

Gambar 5.13 Hasil Uji Normalitas dengan grafik Histogram



Pada grafik histogram memiliki ketentuan apabila grafik membentuk pola lonceng dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika tidak membentuk pola lonceng maka dikatakan tidak normal, dapat dilihat pada gambar 5.13 di atas grafik histogram membentuk pola lonceng, sehinggadikatakan normal.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2,057	1,068		1,927	,057		
	TOTAL_X1	-,114	,160	-,117	-,712	,479	,097	10,329
	TOTAL_X2	,165	,200	,113	,825	,412	,139	7,193
	TOTAL_X3	,366	,138	,372	2,661	,009	,133	7,529
	TOTAL_X4	,221	,157	,185	1,409	,163	,150	6,653
	TOTAL_X5	,494	,158	,378	3,122	,002	,178	5,629

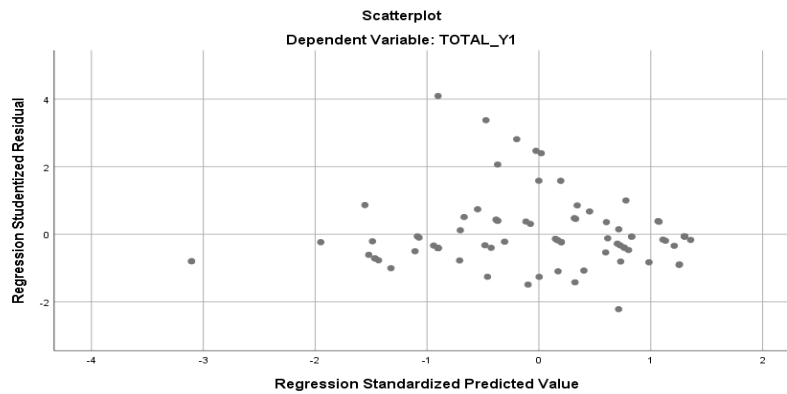
a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa hasil dari uji multikolinearitas dimana nilai VIF X1 >10 yang artinya data tersebut terjadi multikolinearitas. Namun data yang lain dengan nilai tolerance >0,1 dan nilai VIF < 10 yang artinya bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas

5.3.3 Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Scatterplot. Dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola, pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Bisa dilihat gambar dibawah ini. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 5.14 di bawah ini :

Gambar 5.14 Uji Heteroskedastisitas



Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah dantidak membentuk pola tertentu.

Untuk memperkuat bahw data bebas dari gangguan heteroskedastisitas data dapat diuji dengan 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 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,570	,775		3,315	,001
	TOTAL_X1	,078	,116	,234	,674	,502
	TOTAL_X2	-,151	,145	-,300	-1,038	,302
	TOTAL_X3	,038	,100	,112	,380	,705
	TOTAL_X4	-,023	,114	-,056	-,201	,841
	TOTAL_X5	-,086	,115	-,191	-,745	,458

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berdasarkan tabel 5.12 diatas terdapat nilai signifikan (Sig) seluruh variabel independen yaitu *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivenes* dan *Assurance* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua data bebas dari heterokedastisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*) terhadap satu variabel dependen (Kepuasan) dengan rumus $Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5)$. Model ini mengasumsikan adanya

hubungan dengan masing-masing prediktornya. Berikut merupakan hasil analisis regresi linear yang dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut:

Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,057	1,068		1,927	,057
	Tangible	-,114	,160	-,117	-,712	,479
	Emphaty	,165	,200	,113	,825	,412
	Reliability	,366	,138	,372	2,661	,009
	Responsiveness	,221	,157	,185	1,409	,163
	Assurance	,494	,158	,378	3,122	,002

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Pada tabel 5.13 menunjukkan persamaan regresi linier berganda, untuk mengetahui yaitu :

Rumus:

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5)$$

$$Y = 2,057 + -,114 X_1 + ,165 X_2 + ,366 X_3 + ,221 X_4 + ,494 X_5$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 2,057 yang artinya jika nilai variabel independent adalah nol, maka variabel dependent bernilai 2,057.

2. Nilai koefisien beta pada variabel tangible sebesar -0,114 yang berarti jika tangible mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,049 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel empathy sebesar 0,165 yang berarti jika empathy mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,165 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel reliability sebesar 0,366 yang berarti jika reliability mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,366 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel responsiveness sebesar 0,221 yang berarti jika reliability mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,221 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai koefisien beta pada variabel Assurance sebesar 0,494 yang berarti jika reliability mengalami kenaikan, maka persepsi akan meningkat sebesar 0,494 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Determinan (R^2)

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 (R^2). Untuk hasil dari koefisien determinan (R^2) yang dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14 Hasil Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,887 ^a	0,787	0,774	2,247
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X2, TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1				
b. Dependent Variable: TOTAL_Y1				

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.14 dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,787 atau 78,7% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 78,7% dan sisanya sebesar 21,3% di pengaruhi variabel lain.

5.4.2 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t ini dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Jika tingkat signifikan $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen[32].

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji T yang dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,057	1,068		1,927	,057
	TOTAL_X1	-,114	,160	-,117	-,712	,479
	TOTAL_X2	,165	,200	,113	,825	,412
	TOTAL_X3	,366	,138	,372	2,661	,009
	TOTAL_X4	,221	,157	,185	1,409	,163
	TOTAL_X5	,494	,158	,378	3,122	,002

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Hasil pada tabel 5.15 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rangkuman dari hasil uji t dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Koefiesien Regresi	T Hitung	Signifikansi
Konstanta	2.057	1,927	0,057
X1	-0,114	-0,712	0,479

X2	0,165	0,825	0,412
X3	0,366	2,661	0,009
X4	0,221	1,409	0,163
X5	0,494	3,122	0,001

Untuk menguji regresi secara parsial maka diperlukan nilai dari T tabel, adapun ketentuan dalam mencari T tabel yaitu $df = n - k - 1$ (k adalah jumlah variabel independent), sehingga didapatkan $df = 88 - 5 - 1 = 82$. Untuk melihat nilai dari T tabel dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut.

Gambar 5.16 T Tabel

df (N-2)	Tabel Distribusi t					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Two Tail	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
80	1.664125	1.990063	2.373868	2.638691	3.416337	
81	1.663884	1.989686	2.37327	2.637897	3.414732	
82	1.663649	1.989319	2.372687	2.637123	3.413167	
83	1.66342	1.98896	2.372119	2.636369	3.411641	
84	1.663197	1.98861	2.371564	2.635632	3.410152	
85	1.662978	1.988268	2.371022	2.634914	3.408699	
86	1.662765	1.987934	2.370493	2.634212	3.407282	
87	1.662557	1.987608	2.369977	2.633527	3.405897	
88	1.662354	1.98729	2.369472	2.632858	3.404546	

Dapat dilihat pada hasil pencarian nilai T tabel diatas dengan ketentuan

rumus $df = n-k-1$ sehingga didapatkan $df = 88-5-1 = 82$ sehingga di dapatkan T tabel sebesar 1,989319.

5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji F

Uji f atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen Kepuasan (Y). jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian.) prosedur pengujian Uji F yaitu sebagai berikut :

- Menentukan hipotesis

H_0 : variabel Tangible, Emphaty, Reliabiliy, Responsiveness, dan Assurance secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

H_a : variabel Tangible, Emphaty, Reliabiliy, Responsiveness, dan Assurance secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna [39].

. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut.

Tabel 5.15 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1527,055	5	305,411	60,487	,000 ^b
	Residual	414,036	82	5,049		
	Total	1941,091	87			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y1						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X2, TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1						

Tabel 5.15 diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi (sig) yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Tangible* (X1), *Emphaty* (X2), *Reliability*(X3),*Responsivenes*(X4) dan *Assurance*(X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan (Y).

- Menentukan F hitung dan F tabel
 - F hitung adalah 60,487
 - F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Di dapat rumus F tabel = F (k;n-k) atau F (5;83) maka didapat nilai F tabel sebesar 2,32

Nilai F tabel sendiri didapatkan dari tabel f dengan probabilitas 0,05 yang di dapat di lihat pada gambar 5.15 berikut :

Gambar 5.15 Nilai Tabel F

DF	1	2	3	4	5
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31

Dapat dilihat pada hasil pencarian nilai F tabel diatas dengan ketentuan rumus $F(5;88-5) = (5;83) = 2,32$ (n = jumlah responden , k = jumlah variabel independen). Sehingga di dapatkan F tabel sebesar 2,32.

- Pengambilan keputusan
 - jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
 - Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima[39].

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} 60,487 > F_{tabel} 2,32$ maka H_0 di tolak.

Maka dapat dikatakan bahwa *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivenes* dan *Assurance* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5.5 PEMBAHASAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:

H1 : *Tangible (X1)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan Website SMK Negeri 2 Merangin.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *Tangible (X1)* menghasilkan nilai signifikan (sig) sebesar $0,479 > 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Tangible (X1)* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai sig $> 0,05$. Temuan riset ini selaras dengan studi dari Deka Veronica [40] yang mengemukakan bahwa *Tangible* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : *Emphaty (X2)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan Website SMK Negeri 2 Merangin.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *Emphaty* (X2) menghasilkan nilai signifikan (sig) sebesar $0,412 > 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Emphaty* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai sig $> 0,05$. Temuan riset ini selaras dengan studi dari Eko Winarni [41] yang mengemukakan bahwa *Emphaty* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : *Reliability* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan Website SMK Negeri 2 Merangin.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *Reliability* (X3) menghasilkan nilai signifikan (sig). Sebesar $0,009 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Reliability* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan website SMK Negeri 2 Merangin.

H4 : *Responsiveness* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan Website SMK Negeri 2 Merangin.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *Reliability* (X3) menghasilkan nilai signifikan (sig). Sebesar $0,163 > 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) karena nilai sig $> 0,05$. Temuan riset ini selaras dengan studi dari Edwin Gunawan [42] yang mengemukakan bahwa *Responsiveness* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan.

H5 : *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y)

dalam menggunakan layanan Website SMK Negeri 2 Merangin.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel 5.10 bahwa *Assurance* (X3) menghasilkan nilai signifikan (sig). Sebesar $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam pemanfaatan layanan website SMK Negeri 2 Merangin.

Hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa:

H6 : Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung 60,487 > F tabel 2,32 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.