

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat dikota jambi untuk pengguna aktif maupun yang pernah menggunakan aplikasi HBO GO. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 25

5.1 PROFIL RESPONDEN

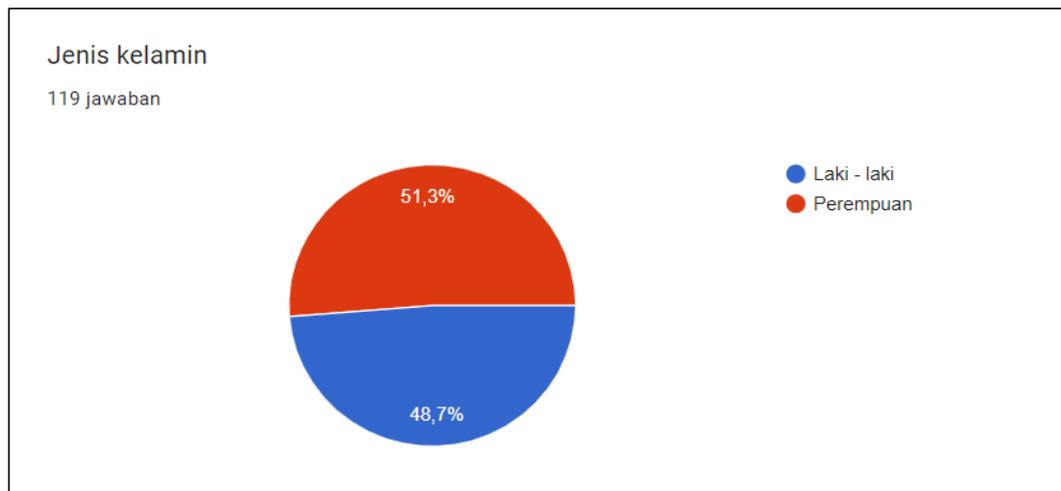
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebarakan mulai dari tanggal 1 Desember 2022 sampai tanggal 31 Desember 2022. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 buah pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, pns, wirausaha, swasta dan lainnya yang berada di kota jambi dan ditujukan untuk pengguna aktif dan yang pernah menggunakan aplikasi HBO GO. Sebanyak 119 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari 3 kategori sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Pada tabel dan gambar 5.1 menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna aplikasi HBO GO lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	LAKI-LAKI	58
2	PEREMPUAN	61
TOTAL		119



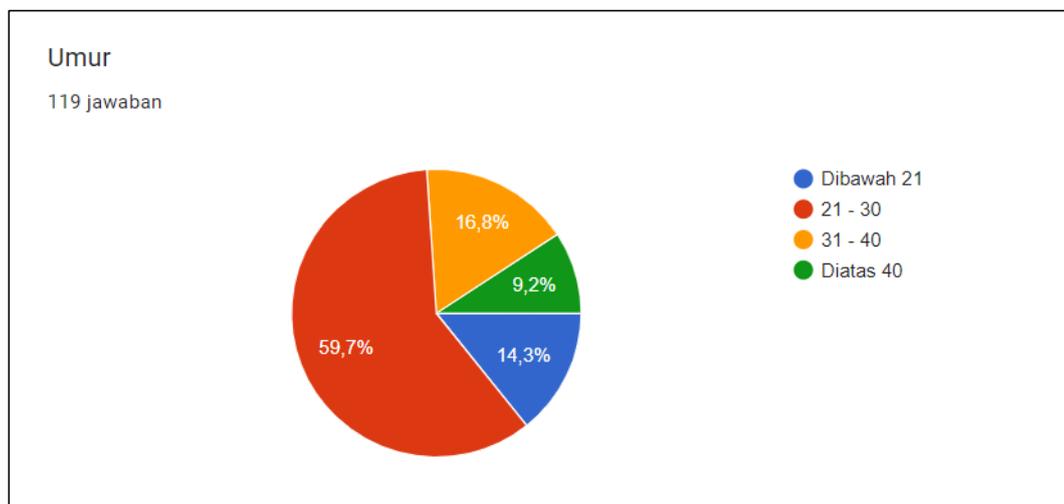
Gambar 5.1 Diagram Grafik Jenis Kelamin

5.1.2 Umur

Pada tabel dan gambar 5.2 tersebut menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi HBO GO rata-rata adalah dari kalangan anak remaja yang berusia 21-30 Tahun dan sangat sedikit sekali ditemukan pengguna aplikasi HBO GO yang usianya dibawah 21 Tahun dan Diatas 40 Tahun.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

NO	UMUR	JUMLAH
1	Dibawah 21 Tahun	17
2	21-30 Tahun	71
3	31-40 Tahun	20
4	Diatas 40 Tahun	11
TOTAL		119



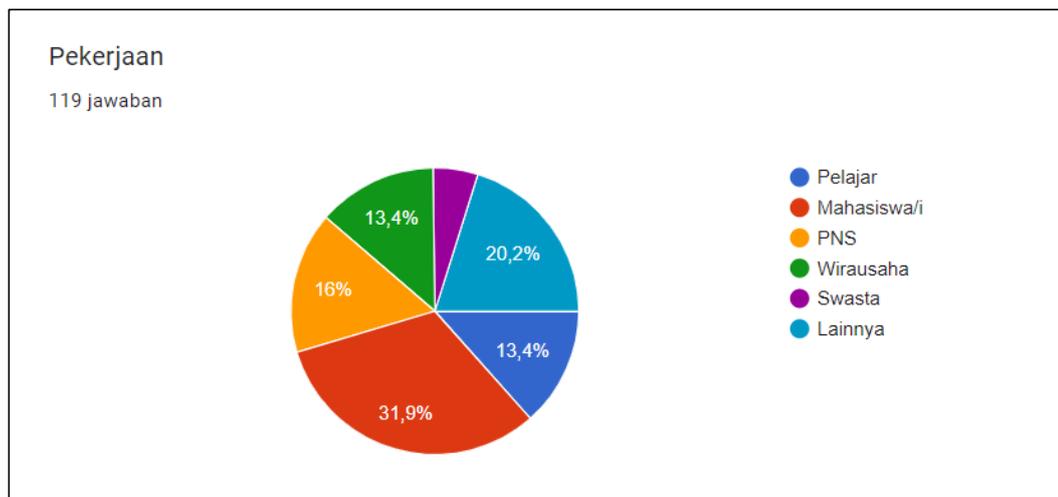
Gambar 5. 2 Diagram Grafik Umur

5.1.3 Pekerjaan

Pada tabel dan gambar 5.3 tersebut menunjukkan bahwa Mahasiswa/i lebih dominan menggunakan aplikasi HBO GO dibandingkan dengan para pelajar dan pekerja lainnya.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH
1	Pelajar	16
2	Mahasiswa/i	38
3	PNS	19
4	Wirausaha	16
5	Swasta	6
6	Lainnya	24
TOTAL		119



Gambar 5.3 Diagram Grafik Pekerjaan

5.2 PENGOLAHAN DATA DENGAN SPSS

Untuk memperoleh data yang valid, instrument 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 instrument pertanyaan berkolerasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $< r$ tabel, maka instrument pertanyaan tidak berkolerasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS Person Corellation, sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r [38]. dalam penelitian ini jumlah reponden 119 dengan nilai $DF = N - 2$, dimana $N =$ jumlah sampel 119 maka dikurangi 2 menjadi 117 dan taraf signifikansi 5% atau 0.05. untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari tabel 5.4

Tabel 5.4 Nilai Koefesien Tabel (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
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.1801	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 119 sampel maka $df = 119 - 2 = 117$. Nilai r tabel dari $df = 117$ adalah 0.1801

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya. Uji ini dimaksudkan guna mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam uji validitas, setiap pertanyaan/ Pernyataan diukur dengan menghubungkan jumlah/total dari masing-masing pertanyaan/ Pernyataan dengan

total/jumlah keseluruhan tanggapan pertanyaan/ Pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (Person Correlation) dengan nilai r tabel [39].

Tabel 5.5 Uji Validitas *Tangibles* (TG)

		Correlations			
		TG1	TG2	TG3	TANGIBLES
TG1	Pearson Correlation	1	.841**	.475**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
TG2	Pearson Correlation	.841**	1	.454**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
TG3	Pearson Correlation	.475**	.454**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119
TANGIBLES	Pearson Correlation	.914**	.903**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Tangibles* tabel 5.5, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Tangibles* (TG)

Dimensi	r Hitung	r tabel	Keterangan
Validitas <i>Tangibles</i> (TG)	0.914	0.1801	Valid
TG1			
TG2	0.903	0.1801	Valid
TG3	0.739	0.1801	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item TB1, TB2, dan TB3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (TG) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Uji Validitas *Reliability* (RB)

Correlations					
		RB1	RB2	RB3	RELIABILITY
RB1	Pearson Correlation	1	.615**	.513**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
RB2	Pearson Correlation	.615**	1	.716**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
RB3	Pearson Correlation	.513**	.716**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119
RELIABILITY	Pearson Correlation	.818**	.904**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Reliability* tabel 5.7, maka dapat disimpulkan semua item valid karena hasil Person Corelation setiap item lebih besar dari tabel r yaitu 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Reliability* (RB)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Reliability</i> (RB) RB1	0.818	0.1801	Valid
RB2	0.904	0.1801	Valid
RB3	0.864	0.1801	Valid

Pada outuput hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RB1, RB2, dan RB3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (RB) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Uji Validitas *Responsivenees* (RS)

Correlations					
		RS1	RS2	RS3	RESPONSIVENESS
RS1	Pearson Correlation	1	.667**	.605**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
RS2	Pearson Correlation	.667**	1	.570**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
RS3	Pearson Correlation	.605**	.570**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	119	119	119	119
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.882**	.858**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi Sistem *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (RS)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Responsiveness</i> (RS)	0.882	0.1801	Valid
RS 1			
RS 2	0.858	0.1801	Valid
RS 3	0.845	0.1801	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RS1, RS2 , dan RS3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (RS) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas Assurance (AS)

Correlations					
		AS1	AS2	AS3	ASSURANCE
AS1	Pearson Correlation	1	.650**	.605**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
AS2	Pearson Correlation	.650**	1	.598**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
AS3	Pearson Correlation	.605**	.598**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119
ASSURANCE	Pearson Correlation	.871**	.863**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

** . 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 r tabel yaitu 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.12

Tabel 5.12 Rangkuman Uji Validitas Assurance (AS)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas Assurance (AS)	0.871	0.1801	Valid
AS 1			
AS 2	0.863	0.1801	Valid
AS 3	0.856	0.1801	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item AS 1, AS 2, dan AS 3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (AS) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Uji Validitas *Empathy* (E)

Correlations					
		E1	E2	E3	EMPATHY
E1	Pearson Correlation	1	.683**	.645**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
E2	Pearson Correlation	.683**	1	.585**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
E3	Pearson Correlation	.645**	.585**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119
EMPATHY	Pearson Correlation	.893**	.860**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

** . 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 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.14

Tabel 5.14 Rangkuman Uji Validitas *Empathy* (E)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Empathy</i> (E)	0.893	0.1801	Valid
E1			
E2	0.860	0.1801	Valid
E3	0.860	0.1801	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item E1, E2, dan E3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (E) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas *Perception* (P)

Correlations					
		P1	P2	P3	PERCEPTION
P1	Pearson Correlation	1	.571**	.567**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119
P2	Pearson Correlation	.571**	1	.674**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119
P3	Pearson Correlation	.567**	.674**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119
PERCEPTION	Pearson Correlation	.826**	.872**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Perception* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0,1801. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.16

Tabel 5.16 Rangkuman Uji Validitas *Perception* (P)

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Validitas <i>Perception</i> (P) P1	0.826	0.1801	Valid
P2	0.872	0.1801	Valid
P3	0.875	0.1801	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item P1, P2, dan P3 dengan skor nilai r tabel diatas pada tabel r 5.4 dengan nilai 0,1801, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Perception* (P) dinyatakan valid.

5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitasi data atau temuan. Data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidaknya maka bisa menggunakan

batas nilai Alpha 0,06 [40]. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan Cronbach's Alpha, Cronbach Alpha merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pertanyaan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi bila minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah minimal 0,60 maka item pertanyaan tidak reliable. Berikut hasil perhitungan penelitian ini pada tabel 5.17

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Table	Keterangan
1	Tangibles	0,816	0,60	Reliabel
2	Reliability	0,828	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0,826	0,60	Reliabel
4	Assurance	0,828	0,60	Reliabel
5	Empathy	0,840	0,60	Reliabel
6	Perception	0,821	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.17 diatas seluruh variable memiliki nilai alpha hitung $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variable dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3.1 Uji Asumsi Klasik

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

5.3.2 Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya adalah melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residu yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

Interpretasi hasil uji kolmogorov smirnov adalah bahwa jika nilainya diatas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, jika nilainya di bawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal. Hipotesis pada uji ini adalah sebagai berikut:

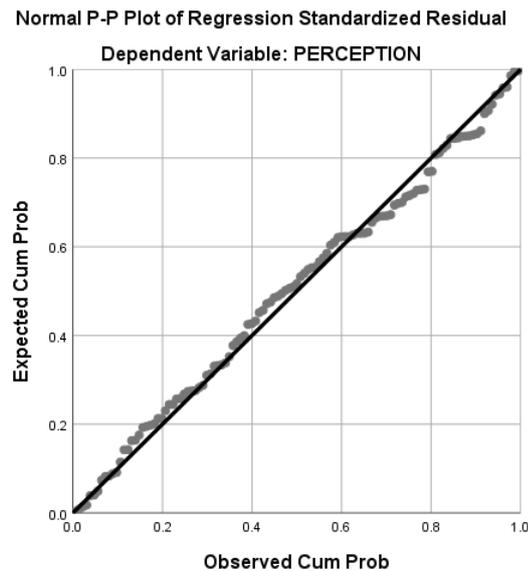
Sig > 0,05 : diterima , maka data distribusi normal.

Sig < 0,05 : ditolak, maka data tidak berdistribusi normal [41].

Tabel 5.18 Tabel Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

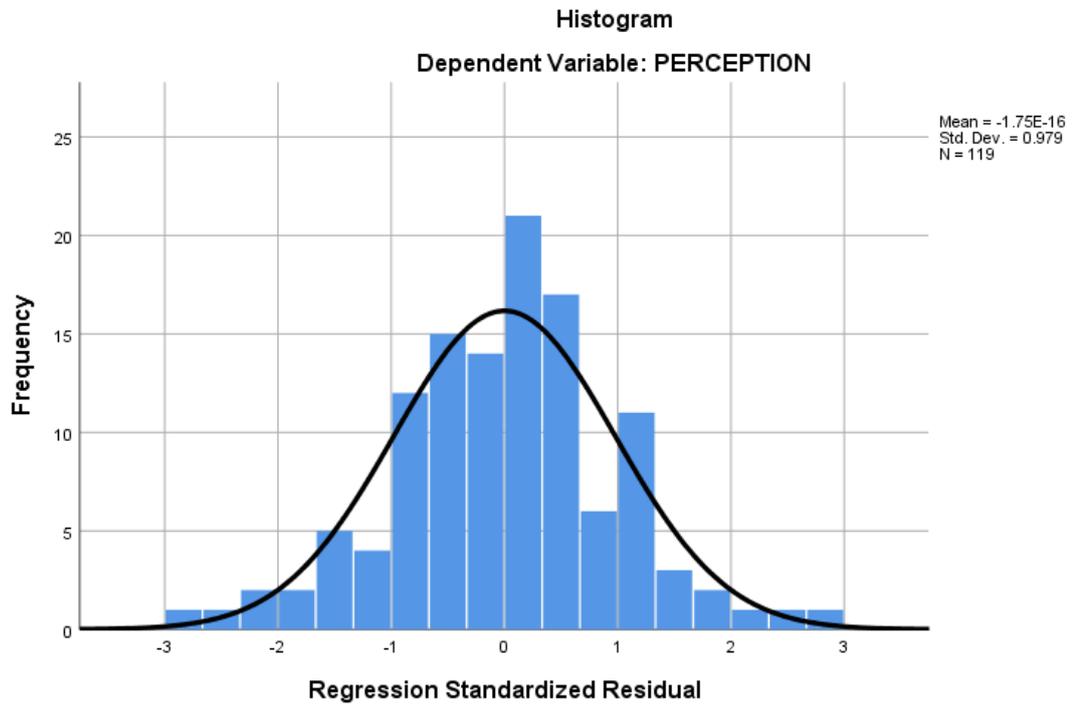
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83013302
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.042
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* pada tabel 5.18 maka dapat dikatakan bahwa nilai signifikan 0,200 lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa dinyatakan data berdistribusi normal.



Gambar 5.4 Normalitas Grafik P-P Plot

Dari normalitas grafik p-p plot pada gambar 5.4 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diangonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 5.5 Grafik Histogram

Berdasarkan output grafik histogram pada gambar 5.5, dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang berbentuk lonceng dan tidak condong ke kanan sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

5.3.3 Uji Multikolinearitas

Untuk mendekteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas [42]. Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel 5.19

Tabel 5.19 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.273	.961		1.324	.188		
	TANGIBLES	-.069	.092	-.069	-.748	.456	.469	2.131
	RELIABILITY	.007	.103	.007	.069	.945	.425	2.353
	RESPONSIVENEES	.267	.085	.260	3.135	.002	.581	1.721
	ASSURANCE	.064	.064	.064	.991	.324	.948	1.054
	EMPATHY	.587	.073	.603	8.080	.000	.720	1.388

a. Dependent Variable: PERCEPTION

Tabel 5.20 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation Factor) VIF	Keterangan
<i>Tangibles</i> (TG)	0,469>0,10	2,131<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Reliability</i> (RB)	0,425>0,10	2.353<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (RS)	0,581>0,10	1,721<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Assurance</i> (A)	0,948>0,10	1,054<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Empathy</i> (E)	0,720>0,10	1,388<10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

5.3.4 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 heterokedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data tidak bebas dari gangguan heterokedastisitas, data dapat diuji dengan Uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variable dependen dengan variable indenpenden jika probabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas [43].

Hasil pengujian heterokedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel 5.21 :

Tabel 5.21 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.521	.590		2.579	.011
	TANGIBLES	.078	.057	.184	1.376	.172
	RELIABILITY	.030	.063	.066	.468	.641
	RESPONSIVENEES	-.026	.052	-.060	-.503	.616
	ASSURANCE	-.065	.040	-.155	-1.653	.101
	EMPATHY	-.030	.045	-.072	-.667	.506

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel 5.22 Rangkuman Uji Heterokedesitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,172>0,05	Tidak Terjadi Heterokedesitas
<i>Reliability</i>	0,641>0,05	Tidak Terjadi Heterokedesitas
<i>Responsiveness</i>	0,616>0,05	Tidak Terjadi Heterokedesitas
<i>Assurance</i>	0,101>0,05	Tidak Terjadi Heterokedesitas
<i>Empathy</i>	0,506>0,05	Tidak Terjadi Heterokedesitas

5.3.5 Analisis Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Tangibles*, *Reliabilty*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) terhadap satu variable dependen *Perception* model ini mengasumsikan disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1TG + b_2RB + b_3RS + b_4AS + b_5E$$

Dimana:

Y = Variabel dependen *Perception*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi TG, RB, RS, AS, E = variable indenpenden (*Tangibles*, *Reliabilty*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*)

Pada Tabel 5.23 menampilkan hasil analisis regresi linear berganda

Tabel 5.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.273	.961		1.324	.188		
	TANGIBLES	-.069	.092	-.069	-.748	.456	.469	2.131
	RELIABILITY	.007	.103	.007	.069	.945	.425	2.353
	RESPONSIV ENEES	.267	.085	.260	3.135	.002	.581	1.721
	ASSURANCE	.064	.064	.064	.991	.324	.948	1.054
	EMPATHY	.587	.073	.603	8.080	.000	.720	1.388

a. Dependent Variable: PERCEPTION

Dari tabel 5.23 maka dapat disimpulkan :

1. Nilai constant adalah = 1,273, nilai constant positif menunjukkan pengaruh positif variable independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variable terpenuhi.
2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi tangibles sebesar -0,069 yang berarti jika dimensi Tangibles mengalami penurunan, maka kepuasan pengguna aplikasi HBO GO akan mengalami penurunan sebesar -0,069 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independen lainnya bernilai tetap atau nol.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Reliability* sebesar 0,007 yang berarti jika dimensi *Reliability* mengalami peningkatan sebesar 0,007 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independen lainnya bernilai tetap atau nol.

4. Jika Nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,267 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami peningkatan sebesar 0,267 dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Assurance* sebesar 0,064 yang berarti jika dimensi *Assurance* mengalami peningkatan sebesar 0,064 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.
6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Empathy* sebesar 0,587 yang berarti jika dimensi *Empathy* mengalami peningkatan sebesar 0,587 satuan dengan asumsi variable atau dimensi indenpenden lainnya bernilai tetap atau nol.

5.3.6 Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable indenpenden terhadap variable dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variable indenpenden dalam mempengaruhi variable dependen. Nilai koefisien adalah antara nol dan satu, nilai R² yang kecil berart variasi variable dependen yang sangat terbatas memberikan semua informasi yang membutuhkan untuk memprekdiksi variable dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R²) [44].

Tabel 5.24 Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.547	.527	1.87018

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLES, RESPONSIVENESS, RELIABILITY

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.24 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukkan nilai koefisien atau hubungan erat variable terikat dan variable bebas, yaitu sebesar 0,739 atau 73,9% , disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R²) jika R nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R²), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah 0,547 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 54,7% dan sisanya sebesar 46,3% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R² terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R² semakin mendekati.

5.3.7 Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variable indenpenden secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh

perubahan nilai semua variable 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 dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variable independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variable 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 variable 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 tidak terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variable dependen.
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variable independen secara simultan terhadap variable dependen. Tabel F dapat dilihat pada tabel 5.25 [45].

Tabel 5.25 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

F tabel = (K: n – K)

Ket : K = Jumlah Variabel Independen

F tabel = (5: 119 – 5 = 114)

n = Jumlah Responden

F tabel= 2,29

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.26

Tabel 5.26 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	476.470	5	95.294	27.246	.000 ^b
	Residual	395.228	113	3.498		
	Total	871.697	118			

a. Dependent Variable: PERCEPTION
b. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLES, RESPONSIVENEES, RELIABILITY

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5.26 dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F dihitung sebesar $27,246 > 2,29$ F tabel dengan probabilitas atau signifikan (sig) $0,00 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variable *Service Quality* beserta dimensinya (*Tangibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap *Perception*.

5.3.8 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variable independen TG, RB, RS, AS, dan E (*Tangibles, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Empathy*) Terhadap variable dependen Y (Kepuasan Pengguna atau *Perception*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $>$ dari t tabel, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $<$ dari t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Tabel T dapat dilihat pada tabel 5.27 [46]

Tabel 5.27 Tabel T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392

T tabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0,05/2 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $119-5-1 = 113$ ($n =$ jumlah sampel; $k =$ jumlah variabel independent), sehingga didapat T tabel sebesar 1.981. Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.28

Tabel 5.28 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.273	.961		1.324	.188
	TANGIBLES	-.069	.092	-.069	-.748	.456
	RELIABILITY	.007	.103	.007	.069	.945
	RESPONSIVENESS	.267	.085	.260	3.135	.002
	ASSURANCE	.064	.064	.064	.991	.324
	EMPATHY	.587	.073	.603	8.080	.000

a. Dependent Variable: PERCEPTION

Dari tabel 5.28 maka dapat disimpulkan :

1. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai $T = -0,748 <$ dari pada T tabel = 1,981, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk $H_1 =$ secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai $= 0,456 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi HBO GO.
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai $T = 0,069 <$ dari pada T tabel = 1,981, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H_2 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability* menunjukkan nilai $= 0,945 > 0,05 (\alpha)$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna (*Perception*) aplikasi HBO GO.
3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = 3,135 >$ dari pada T tabel = 1,981, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu

penerimaan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability* menunjukkan nilai = $0,002 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna (*Perception*) aplikasi HBO GO.

4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai $T = 0,991 <$ dari pada T tabel = 1,981, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Assurance* menunjukkan nilai = $0,324 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna (*Perception*) aplikasi HBO GO.
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = 8,080 >$ dari pada T tabel = 1,981, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Empathy* menunjukkan nilai = $0,00 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna (*Perception*) aplikasi HBO GO.

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

1. H1: *Tangibles* (TG) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
2. H2: *Reliability* (RB) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
3. H3: *Responsiveness* (RS) berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis diterima.

4. H4: *Assurance* (AS) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis ditolak.
5. H5: *Empathy* (E) berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi HBO GO maka hipotesis diterima.