

BAB V

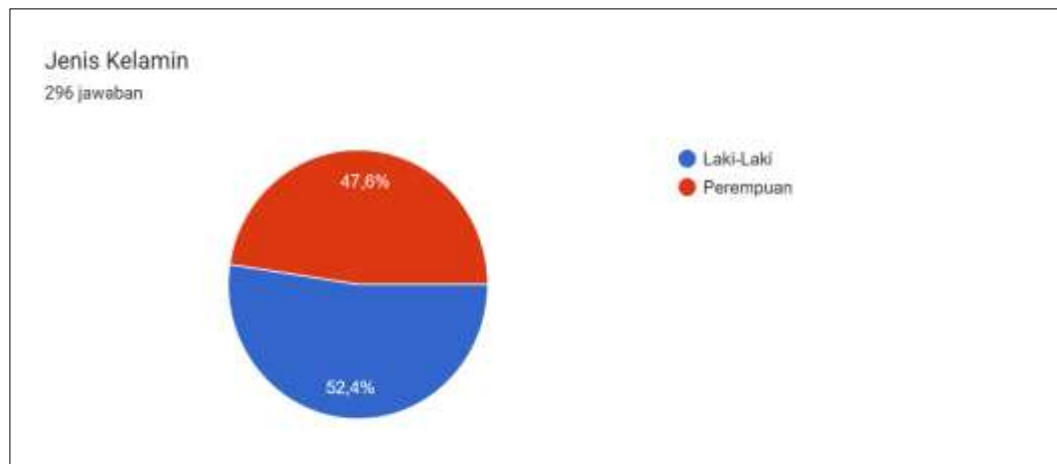
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 31 Desember 2022 sampai tanggal 14 Januari 2023. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kemudian, kuesioner disebar kepada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa yang telah menggunakan layanan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa. Sebanyak 296 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan *valid*. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari lima kategori yaitu jenis kelamin, jalur mendaftar, kelas, fakultas dan program studi sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebar melalui *link Google Form*, maka data yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai berikut:



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

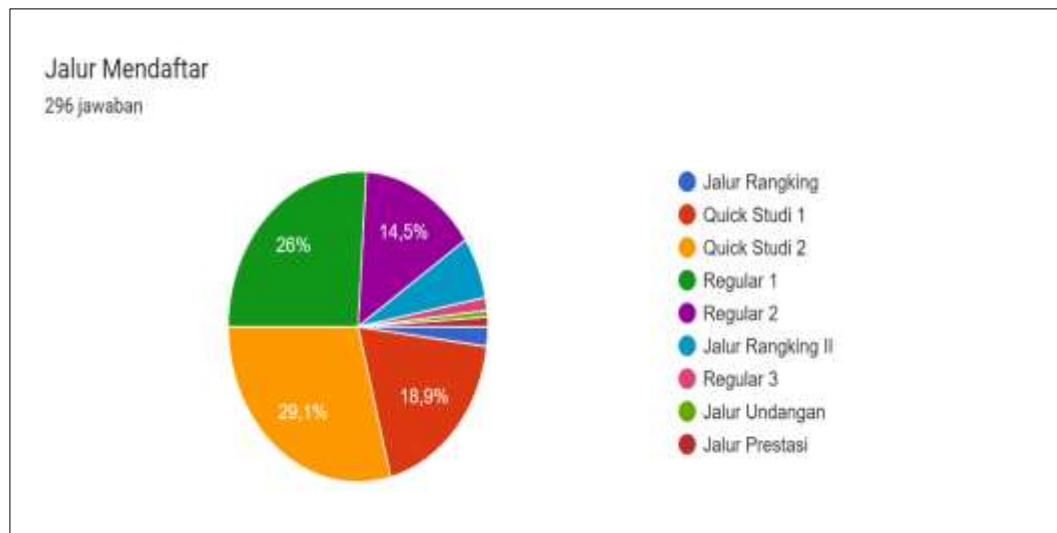
Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 155 | 52,4 % |
| 2 | Perempuan | 141 | 47,6 % |
| Total | | 296 | 100 % |

Pada gambar dan tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 155 orang dengan persentase 52,4% sedangkan responden perempuan berjumlah 141 orang dengan persentase 47,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, artinya pengguna *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa lebih dominan kepada responden laki-laki dibandingkan responden perempuan.

5.1.2 Jalur Mendaftar

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebarikan melalui *link Google Form*, maka data yang diperoleh berdasarkan jalur mendaftar sebagai berikut:



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Jalur Mendaftar

Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jalur Mendaftar

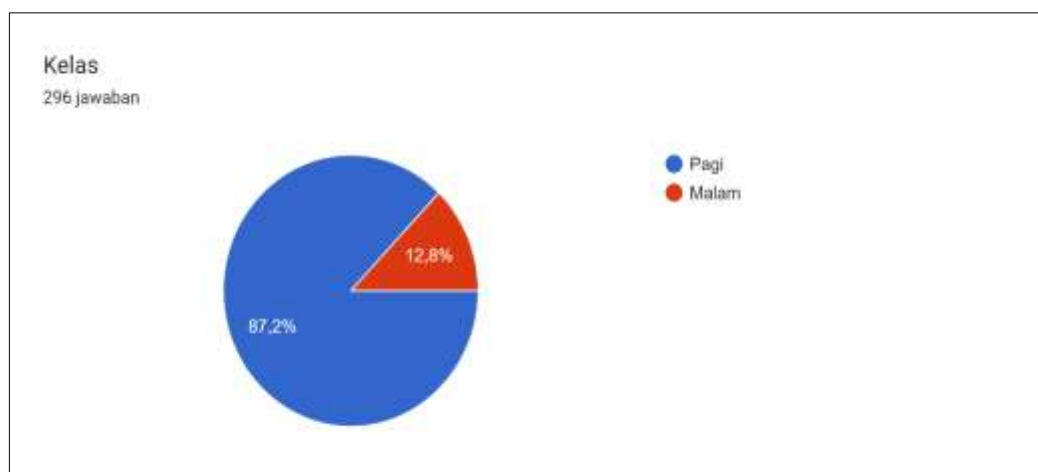
| No | Jalur Mendaftar | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------|--------|------------|
| 1 | Jalur Rangking | 6 | 2 % |
| 2 | Quick Studi 1 | 56 | 18,9 % |
| 3 | Quick Studi 2 | 86 | 29,1 % |
| 4 | Regular 1 | 77 | 26 % |
| 5 | Regular 2 | 43 | 14,5 % |
| 6 | Jalur Rangking II | 19 | 6,4 % |
| 7 | Regular 3 | 4 | 1,4 % |
| 8 | Jalur Undangan | 2 | 0,7 % |
| 9 | Jalur Prestasi | 3 | 1 % |
| | Total | 296 | 100 % |

Pada gambar dan tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang memilih jalur rangking berjumlah 6 orang dengan persentase 2 %, quick studi 1 berjumlah 56 orang dengan persentase 18,9 %, quick studi 2 berjumlah 86 orang dengan persentase 29,1 %, regular 1 berjumlah 77 orang dengan persentase 26 %, regular 2 berjumlah 42 orang dengan persentase 14,5 %, jalur rangking II berjumlah 19 orang dengan persentase 6,4 %, regular 3 berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4 %, jalur undangan berjumlah 2 orang dengan persentase 0,7 % dan jalur prestasi

berjumlah 3 orang dengan persentase 1 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah jalur mendaftar pada jalur quick studi 2 lebih banyak dibandingkan jalur yang lainnya.

5.1.3 Kelas

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebarakan melalui *link Google Form*, maka data yang diperoleh berdasarkan kelas pagi dan kelas malam sebagai berikut:



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Kelas

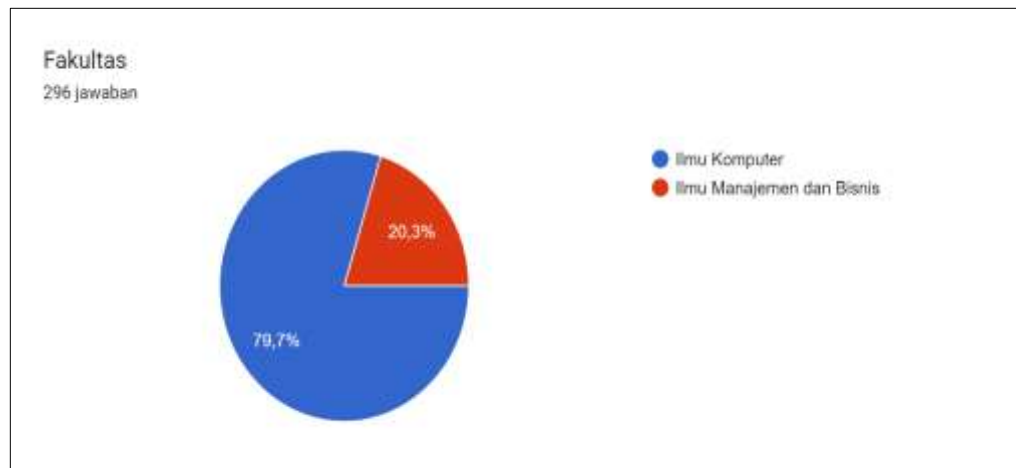
Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Kelas

| No | Kelas | Jumlah | Persentase |
|-------|-------|--------|------------|
| 1 | Pagi | 258 | 87,2 % |
| 2 | Malam | 38 | 12,8 % |
| Total | | 296 | 100 % |

Pada gambar dan tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa responden kelas pagi berjumlah 258 orang dengan persentase 87,2 % sedangkan responden kelas malam berjumlah 38 orang dengan persentase 12,8 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden kelas pagi lebih banyak dibandingkan kelas malam.

5.1.4 Fakultas

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebarakan melalui *link Google Form*, maka data yang diperoleh berdasarkan fakultas ilmu komputer dan ilmu manajemen dan bisnis sebagai berikut:



Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Fakultas

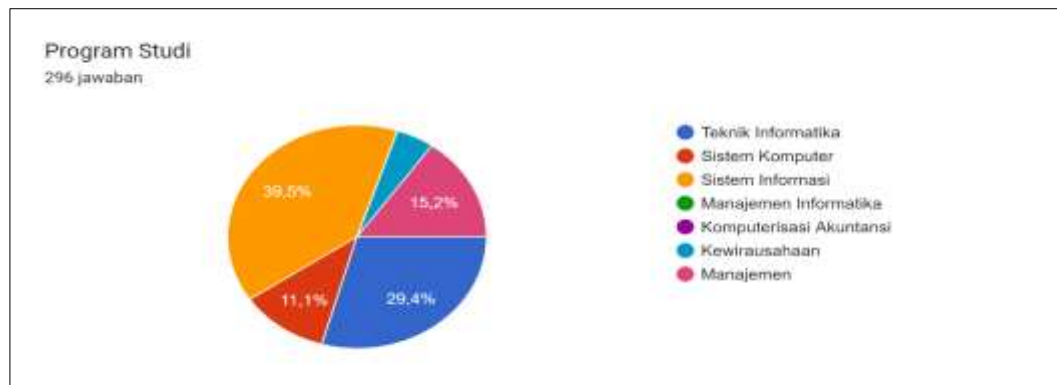
Tabel 5.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Fakultas

| No | Fakultas | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------------|--------|------------|
| 1 | Ilmu Komputer | 236 | 79,7 % |
| 2 | Ilmu Manajemen dan Bisnis | 60 | 20,3 % |
| Total | | 296 | 100 % |

Pada gambar dan tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa responden fakultas ilmu komputer berjumlah 236 orang dengan persentase 79,7 % sedangkan fakultas ilmu manajemen dan bisnis berjumlah 60 orang dengan persentase 20,3 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden fakultas ilmu komputer lebih banyak dibandingkan fakultas ilmu manajemen dan bisnis.

5.1.5 Program Studi

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebarakan melalui *link Google Form*, maka data yang diperoleh berdasarkan program studi sebagai berikut:



Gambar 5.5 Diagram Responden Berdasarkan Program Studi

Tabel 5.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Program Studi

| No | Program Studi | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------------------|--------|------------|
| 1 | Teknik Informatika | 87 | 29,4 % |
| 2 | Sistem Komputer | 33 | 11,1 % |
| 3 | Sistem Informasi | 117 | 39,5 % |
| 4 | Manajemen Informatika | 0 | 0 % |
| 5 | Komputerisasi Akuntansi | 0 | 0 % |
| 6 | Kewirausahaan | 14 | 4,7 % |
| 7 | Manajemen | 45 | 15,2 % |
| Total | | 296 | 100 % |

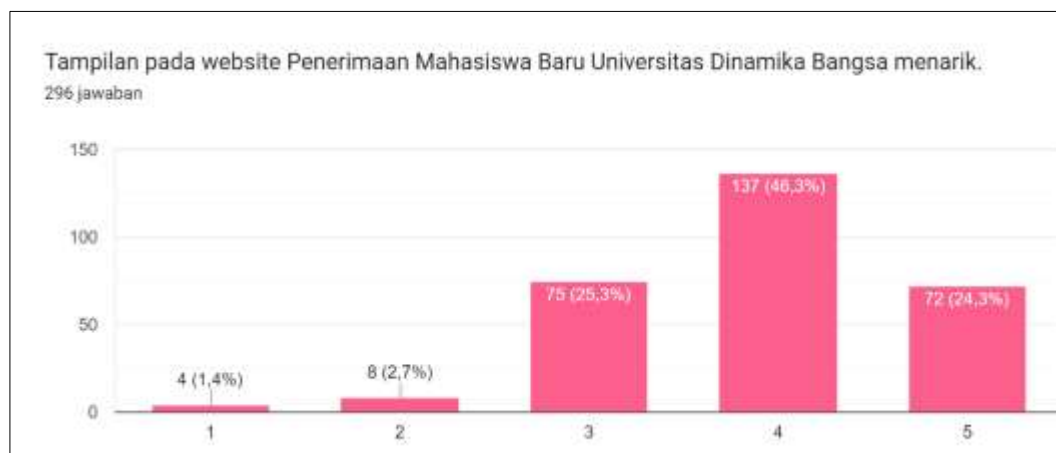
Pada gambar dan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa responden program studi yang memilih teknik informatika berjumlah 87 orang dengan persentase 29,4 %, sistem komputer berjumlah 33 orang dengan persentase 11,1 %, sistem informasi berjumlah 117 orang dengan persentase 39,5 %, manajemen informatika dan komputerisasi akuntansi berjumlah 0 orang dengan persentase 0 %, kewirausahaan berjumlah 14 dengan persentase 4,7 %, dan manajemen berjumlah

45 orang dengan persentase 15,2 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden sistem informasi lebih banyak dibandingkan program studi lainnya.

5.2 HASIL UJI DATA RESPONDEN

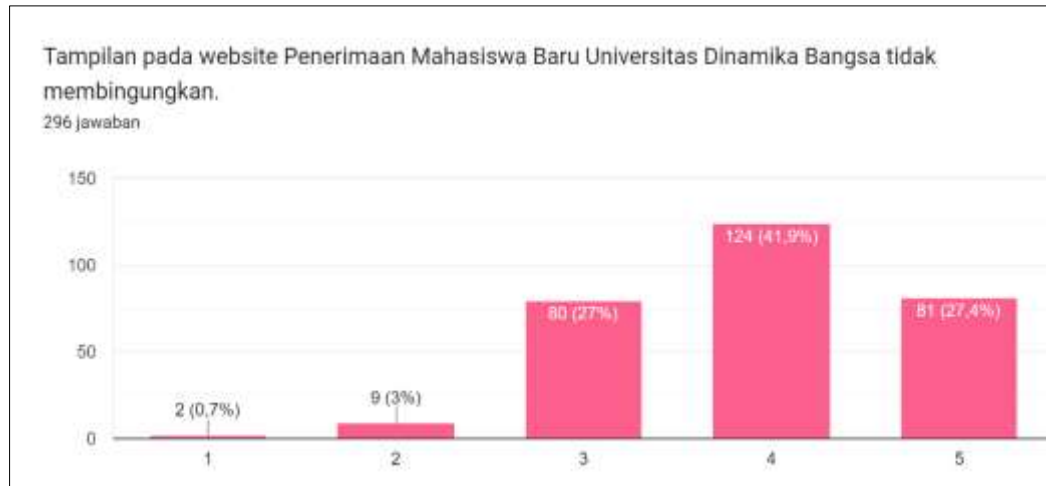
5.2.1 Hasil Perhitungan Variabel *Tangibles*

Pada variabel *tangibles* terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



Gambar 5.6 Hasil Perhitungan T1 *Tangibles*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan T1 yang memilih sangat setuju berjumlah 72 orang dengan persentase 24,3%, setuju berjumlah 137 orang dengan persentase 46,3%, netral berjumlah 75 orang dengan persentase 25,3%, tidak setuju berjumlah 8 orang dengan persentase 2,7%, dan sangat tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%. Oleh karena itu, yang memilih pernyataan banyak adalah setuju.



Gambar 5.7 Hasil Perhitungan T2 *Tangibles*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan T2 yang memilih sangat setuju berjumlah 81 orang dengan persentase 27,4%, setuju berjumlah 124 orang dengan persentase 41,95, netral berjumlah 80 orang dengan persentase 27%, tidak setuju berjumlah 9 orang dengan persentase 35, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan presentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat pada setuju.



Gambar 5.8 Hasil Perhitungan T3 *Tangibles*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan T3 yang memilih sangat setuju berjumlah 96 orang dengan persentase 32,4%, setuju berjumlah 134 orang dengan persentase 45,3%, netral berjumlah 57 orang dengan persentase 19,3%, tidak setuju berjumlah 7 orang dengan persentase 2,4%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan presentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat pada setuju.

5.2.2 Hasil Perhitungan Variabel *Reliability*

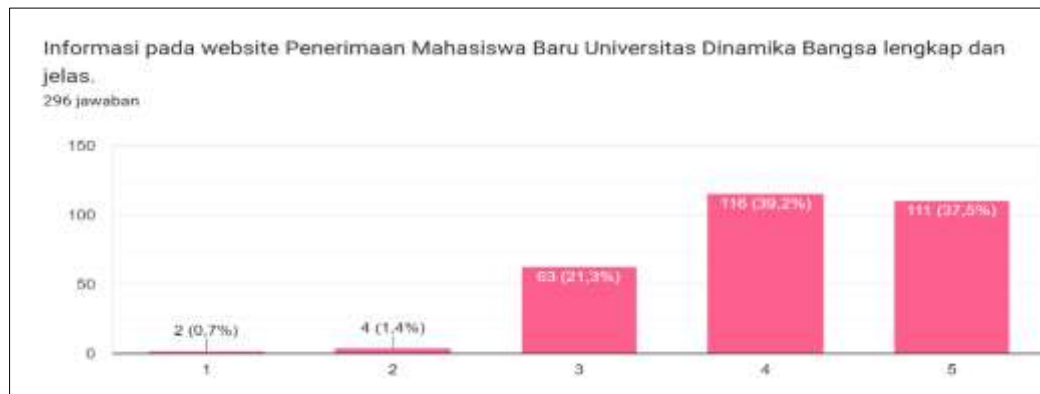
Pada variabel *reliability* terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



Gambar 5.9 Hasil Perhitungan R1 *Reliability*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan R1 yang memilih sangat setuju berjumlah 112 orang dengan persentase 37,8%, setuju berjumlah 110 orang dengan persentase 37,2%, netral berjumlah 67 orang dengan persentase 22,6%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat

tidak setuju berjumlah 3 orang dengan presentase 1%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di sangat setuju.



Gambar 5.10 Hasil Perhitungan R2 Reliability

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan R2 yang memilih sangat setuju berjumlah 111 orang dengan persentase 37,5%, setuju berjumlah 116 orang dengan persentase 39,2%, netral berjumlah 63 orang dengan persentase 21,3%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan presentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

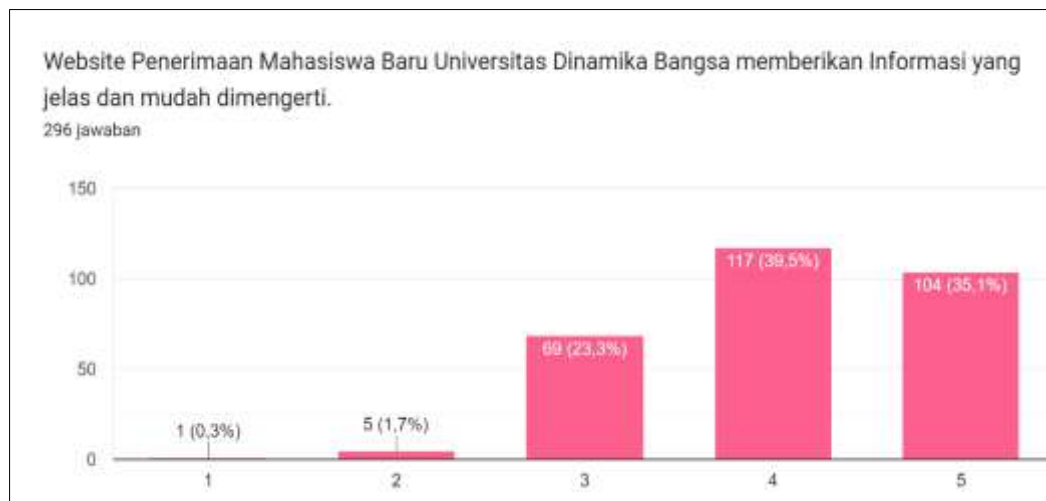


Gambar 5.11 Hasil Perhitungan R3 Reliability

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan R3 yang memilih sangat setuju berjumlah 114 orang dengan persentase 38,5%, setuju berjumlah 117 orang dengan persentase 39,5%, netral berjumlah 59 orang dengan persentase 19,9%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan presentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

5.2.3 Hasil Perhitungan Variabel *Responsiviness*

Pada variabel *responsiviness* terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



Gambar 5.12 Hasil Perhitungan RV1 *Responsiviness*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan RV1 yang memilih sangat setuju berjumlah 104 orang dengan persentase 35,1%, setuju berjumlah 117 orang dengan persentase 39,5%, netral berjumlah 69 orang dengan persentase 23,3%, tidak setuju berjumlah 5 orang dengan persentase 1,7%, sangat

tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.



Gambar 5.13 Hasil Perhitungan RV2 *Responsiviness*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan RV2 yang memilih sangat setuju berjumlah 84 orang dengan persentase 28,4%, setuju berjumlah 110 orang dengan persentase 37,2%, netral berjumlah 93 orang dengan persentase 31,4%, tidak setuju berjumlah 7 orang dengan persentase 2,4%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan presentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

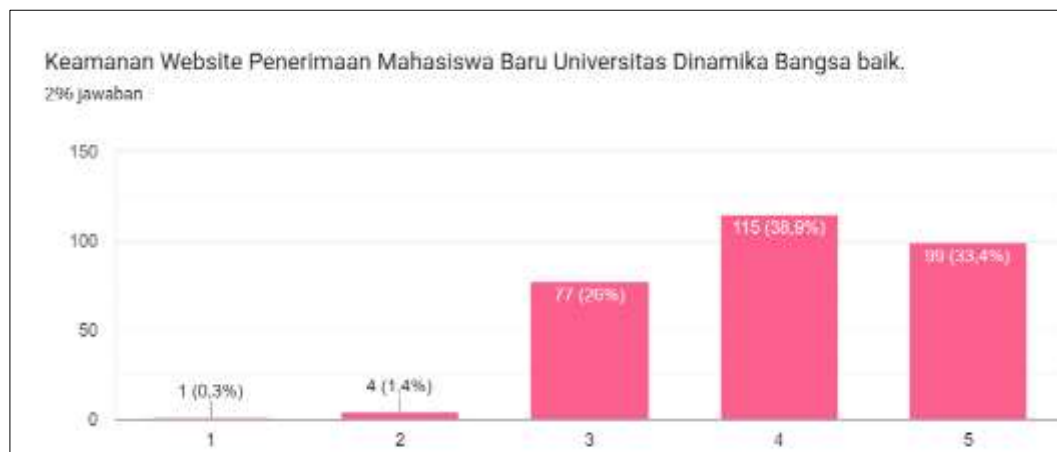


Gambar 5.14 Hasil Perhitungan RV3 *Responsiviness*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan RV3 yang memilih sangat setuju berjumlah 112 orang dengan persentase 37,8%, setuju berjumlah 125 orang dengan persentase 42,2%, netral berjumlah 56 orang dengan persentase 18,9%, tidak setuju berjumlah 1 orang dengan persentase 0,3%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan persentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

5.2.4 Hasil Perhitungan Variabel Assurance

Pada variabel *assurance* terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



Gambar 5.15 Hasil Perhitungan A1 Assurance

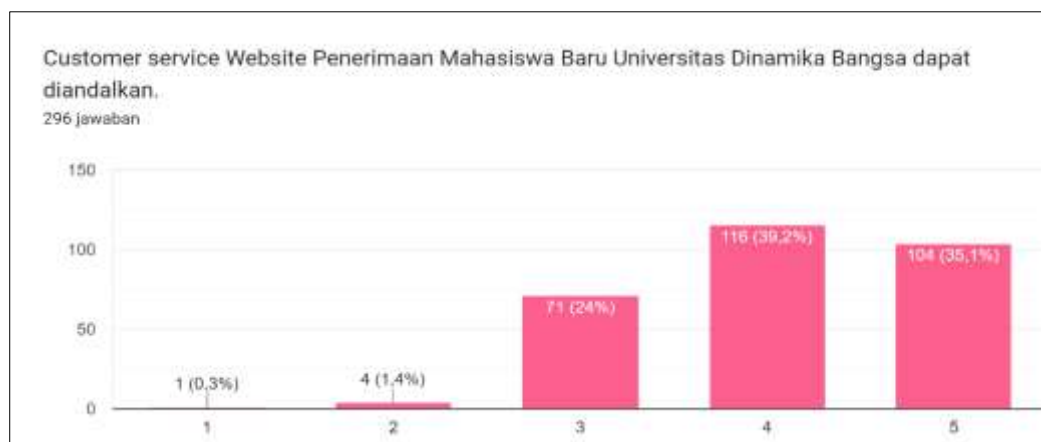
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan A1 yang memilih sangat setuju berjumlah 99 orang dengan persentase 33,4%, setuju berjumlah 115 orang dengan persentase 38,9%, netral berjumlah 77 orang dengan persentase 26%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat

tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.



Gambar 5.16 Hasil Perhitungan A2 Assurance

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan A2 yang memilih sangat setuju berjumlah 108 orang dengan persentase 36,5%, setuju berjumlah 121 orang dengan persentase 40,9%, netral berjumlah 62 orang dengan persentase 20,9%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

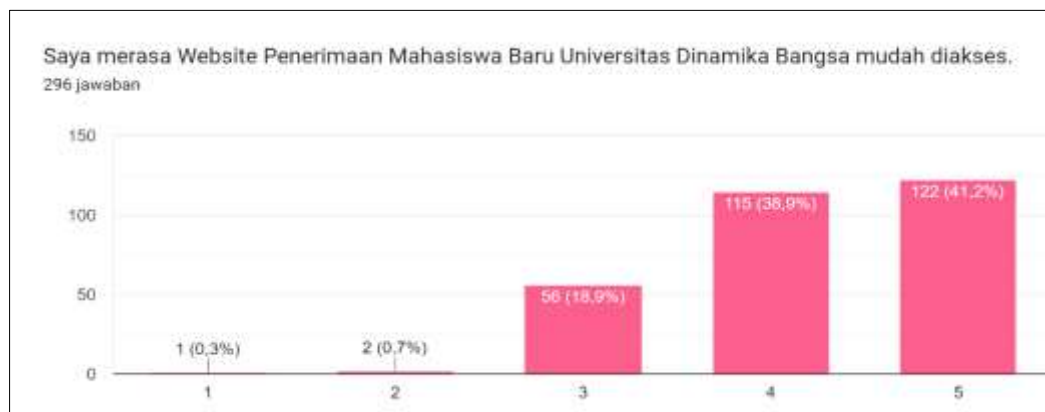


Gambar 5.17 Hasil Perhitungan A3 Assurance

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan A3 yang memilih sangat setuju berjumlah 104 orang dengan persentase 35,1%, setuju berjumlah 116 orang dengan persentase 39,2%, netral berjumlah 71 orang dengan persentase 2%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

5.2.5 Hasil Perhitungan Variabel *Empathy*

Pada variabel *empathy* terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



Gambar 5.18 Hasil Perhitungan E1 *Empathy*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan E1 yang memilih sangat setuju berjumlah 122 orang dengan persentase 41,2%, setuju berjumlah 115 orang dengan persentase 38,9%, netral berjumlah 56 orang dengan persentase 18,9%, tidak setuju berjumlah 2 orang dengan persentase 0,7%, sangat

tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di sangat setuju.



Gambar 5.19 Hasil Perhitungan E2 Empathy

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan E2 yang memilih sangat setuju berjumlah 97 orang dengan persentase 32,8%, setuju berjumlah 108 orang dengan persentase 36,5%, netral berjumlah 85 orang dengan persentase 28,7%, tidak setuju berjumlah 5 orang dengan persentase 1,7%, sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.



Gambar 5.20 Hasil Perhitungan E3 Empathy

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan E3 yang memilih sangat setuju berjumlah 107 orang dengan persentase 36,1%, setuju berjumlah 115 orang dengan persentase 38,9%, netral berjumlah 69 orang dengan persentase 23,3%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan persentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

5.2.6 Hasil Perhitungan Variabel *User Satisfaction*

Pada variabel kepuasan pengguna terdiri dari 3 pernyataan yang terdapat pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 5.21 Hasil Perhitungan US1 *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan US1 yang memilih sangat setuju berjumlah 98 orang dengan persentase 33,1%, setuju berjumlah 128 orang dengan persentase 43,2%, netral berjumlah 66 orang dengan persentase 22,3%, tidak setuju berjumlah 3 orang dengan persentase 1%, sangat

tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.



Gambar 5.22 Hasil Perhitungan US2 *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan US2 yang memilih sangat setuju berjumlah 103 orang dengan persentase 34,8%, setuju berjumlah 118 orang dengan persentase 39,9%, netral berjumlah 70 orang dengan persentase 23,6%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.



Gambar 5.23 Hasil Perhitungan US3 *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pernyataan US3 yang memilih sangat setuju berjumlah 94 orang dengan persentase 31,8%, setuju berjumlah 114 orang dengan persentase 38,5%, netral berjumlah 82 orang dengan persentase 27,7%, tidak setuju berjumlah 4 orang dengan persentase 1,4%, sangat tidak setuju berjumlah 2 orang dengan persentase 0,7%. Oleh karena itu, yang memilih banyak terdapat di setuju.

5.3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel, maka data dapat dinyatakan valid.

Pengujian validitas yang digunakan adalah korelasi *Pearson*. Ujian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari menggunakan aplikasi *SPSS*, sedangkan r tabel dicari dengan cara menghitung tabel r dengan ketentuan $df = (N - 2)$ dengan *sig* 5% $N =$ jumlah responden. Maka begitu $df = (296 - 2)$ menjadi $df = (294)$ setelah mendapatkan angka df , kita bisa menentukan r tabel dengan melihat tabel 5.6 di bawah ini:

Tabel 5.6 Tabel r dari 287-296

| df = (N-2) | Tingkat Signifikan untuk Uji Satu Arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0,05 | 0,25 | 0,01 | 0,005 | 0,0005 |
| | Tingkat Signifikan untuk Uji Dua Arah | | | | |
| | 0,1 | 0,05 | 0,02 | 0,01 | 0,001 |
| 287 | 0,0969 | 0,1154 | 0,1368 | 0,1513 | 0,1926 |
| 288 | 0,0968 | 0,1152 | 0,1366 | 0,1510 | 0,1923 |
| 289 | 0,0966 | 0,1150 | 0,1363 | 0,1508 | 0,1919 |
| 290 | 0,0964 | 0,1148 | 0,1361 | 0,1505 | 0,1916 |
| 291 | 0,0963 | 0,1146 | 0,1359 | 0,1503 | 0,1913 |
| 292 | 0,0961 | 0,1144 | 0,1356 | 0,1500 | 0,1910 |
| 293 | 0,0960 | 0,1142 | 0,1354 | 0,1498 | 0,1906 |
| 294 | 0,0958 | 0,1140 | 0,1352 | 0,1495 | 0,1903 |
| 295 | 0,0956 | 0,1138 | 0,1349 | 0,1493 | 0,1900 |
| 296 | 0,0955 | 0,1136 | 0,1347 | 0,1490 | 0,1897 |

Dapat dilihat dari tabel 5.6 di atas df = 296 dengan sig 5 % didapatkan angka r tabel yaitu 0,1140. Setelah mendapatkan r tabel, kemudian r hitung sudah bisa dibandingkan menggunakan aplikasi *SPSS*, dan hasil perhitungan dari *SPSS* tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 5.7 Uji Validitas *Tangibles* (X1)

| | | Correlations | | | |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|---------|
| | | T1 | T2 | T3 | T_TOTAL |
| T1 | Pearson Correlation | 1 | .417** | .542** | .799** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| T2 | Pearson Correlation | .417** | 1 | .562** | .807** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| T3 | Pearson Correlation | .542** | .562** | 1 | .852** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| T_TOTAL | Pearson Correlation | .799** | .807** | .852** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *tangibles* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| <i>Tangibles</i> (X1) | | | |
| T1 | 0,799 | 0,1140 | Valid |
| T2 | 0,807 | | Valid |
| T3 | 0,852 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item T1, T2 dan T3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Uji Validitas *Reliability* (X2)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | RB1 | RB2 | RB3 | RB_TOTAL |
| RB1 | Pearson Correlation | 1 | .628** | .619** | .866** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RB2 | Pearson Correlation | .628** | 1 | .648** | .872** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RB3 | Pearson Correlation | .619** | .648** | 1 | .868** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RB_TOTAL | Pearson Correlation | .866** | .872** | .868** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *reliability* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------------------------|----------|---------|------------|
| <i>Reliability</i> (X2) | | | |
| RB1 | 0,866 | 0,1140 | Valid |
| RB2 | 0,872 | | Valid |
| RB3 | 0,868 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RB1, RB2 dan RB3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Uji Validitas *Responsiviness* (X3)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | RV1 | RV2 | RV3 | RV_TOTAL |
| RV1 | Pearson Correlation | 1 | .463** | .557** | .815** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RV2 | Pearson Correlation | .463** | 1 | .538** | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RV3 | Pearson Correlation | .557** | .538** | 1 | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| RV_TOTAL | Pearson Correlation | .815** | .818** | .839** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *responsiviness* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Responsiviness* (X3)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----------------------------|----------|---------|------------|
| <i>Responsiviness</i> (X3) | | | |
| RV1 | 0,815 | 0,1140 | Valid |
| RV2 | 0,818 | | Valid |
| RV3 | 0,839 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item RV1, RV2 dan RV3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiviness* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Uji Validitas *Assurance* (X4)

| | | Correlations | | | |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|---------|
| | | A1 | A2 | A3 | A_TOTAL |
| A1 | Pearson Correlation | 1 | .734** | .587** | .890** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| A2 | Pearson Correlation | .734** | 1 | .588** | .888** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| A3 | Pearson Correlation | .587** | .588** | 1 | .834** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| A_TOTAL | Pearson Correlation | .890** | .888** | .834** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *assurance* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Assurance* (X4)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| <i>Assurance</i> (X4) | | | |
| A1 | 0,890 | 0,1140 | Valid |
| A2 | 0,888 | | Valid |
| A3 | 0,834 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item A1, A2 dan A3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji Validitas *Empathy* (X5)

| | | Correlations | | | |
|---------|---------------------|---------------------|--------|--------|---------|
| | | E1 | E2 | E3 | E_TOTAL |
| E1 | Pearson Correlation | 1 | .611** | .638** | .852** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| E2 | Pearson Correlation | .611** | 1 | .689** | .882** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| E3 | Pearson Correlation | .638** | .689** | 1 | .888** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| E_TOTAL | Pearson Correlation | .852** | .882** | .888** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *empathy* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| <i>Empathy</i> (X5) | | | |
| E1 | 0,852 | 0,1140 | Valid |
| E2 | 0,882 | | Valid |
| E3 | 0,888 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item E1, E2 dan E3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.17 Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|----------|
| | | US1 | US2 | US3 | US_TOTAL |
| US1 | Pearson Correlation | 1 | .722** | .628** | .880** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| US2 | Pearson Correlation | .722** | 1 | .677** | .903** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| US3 | Pearson Correlation | .628** | .677** | 1 | .872** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |
| US_TOTAL | Pearson Correlation | .880** | .903** | .872** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 296 | 296 | 296 | 296 |

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *user satisfaction* diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item > dari r tabel yaitu 0,1140. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y)

| Dimensi | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------------------------|----------|---------|------------|
| <i>User Satisfaction</i> (Y) | | | |
| US1 | 0,852 | 0,1140 | Valid |
| US2 | 0,882 | | Valid |
| US3 | 0,888 | | Valid |

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item US1, US2 dan US3 dengan skor nilai r hitung diatas r table 0,1140, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *User Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasil konsistensi bila pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat

dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas penelitian ini didasarkan pada analisis *Alpha Cronbach's*. Jika suatu variabel memiliki *Cronbach's Alpha* $>0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam pengukurannya. Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS:

Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas *Tangibles* (X1)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------------|
| <u>Cronbach's Alpha</u> | <u>N of Items</u> |
| .754 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *Tangibles* (X1) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 754 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Tangibles* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.20 Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* (X2)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------------|
| <u>Cronbach's Alpha</u> | <u>N of Items</u> |
| .837 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *Reliability* (X2) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 837 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Reliability* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.21 Hasil Uji Reliabilitas *Responsiviness* (X3)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .762 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *Responsiviness* (X3) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 762 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Responsiviness* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.22 Hasil Uji Reliabilitas *Assurance* (X4)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .840 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *Assurance* (X4) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 840 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Assurance* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.23 Hasil Uji Reliabilitas *Empathy*(X5)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .846 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *Empathy* (X5) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 846 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Empathy* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.24 Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .861 | 3 |

Penjelasan dari hasil uji reliabilitas *User Satisfaction* (Y) dapat dilihat pada tabel diatas, pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 861 dengan jumlah item 3. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *User Satisfaction* dinyatakan reliabel.

Tabel 5.25 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Nilai Alpha | Nilai Alpha Tabel | Keterangan |
|----|-----------------------|-------------|-------------------|------------|
| 1 | Tangibles (X1) | 0,754 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Reliability (X2) | 0,837 | | Reliabel |
| 3 | Responsiviness (X3) | 0,762 | | Reliabel |
| 4 | Assurance (X4) | 0,840 | | Reliabel |
| 5 | Empathy (X5) | 0,846 | | Reliabel |
| 6 | User Satisfaction (Y) | 0,861 | | Reliabel |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari pada nilai Alpha Tabel.

5.4 UJI ASUMSI KLASIK

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

5.4.1 Uji Normalitas

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

Interpretasi dari hasil uji kolmogorov smirnov adalah jika nilai lebih dari 0,05 maka distribusi data memenuhi asumsi normalitas dan jika nilai kurang dari 0,05 maka diinterpretasikan tidak normal. Hipotesis dari pengujian ini adalah sebagai berikut:

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

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

**Tabel 5.26 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| N | | 296 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.87625453 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | .044 |
| | Positive | .043 |
| | Negative | -.044 |
| Test Statistic | | .044 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

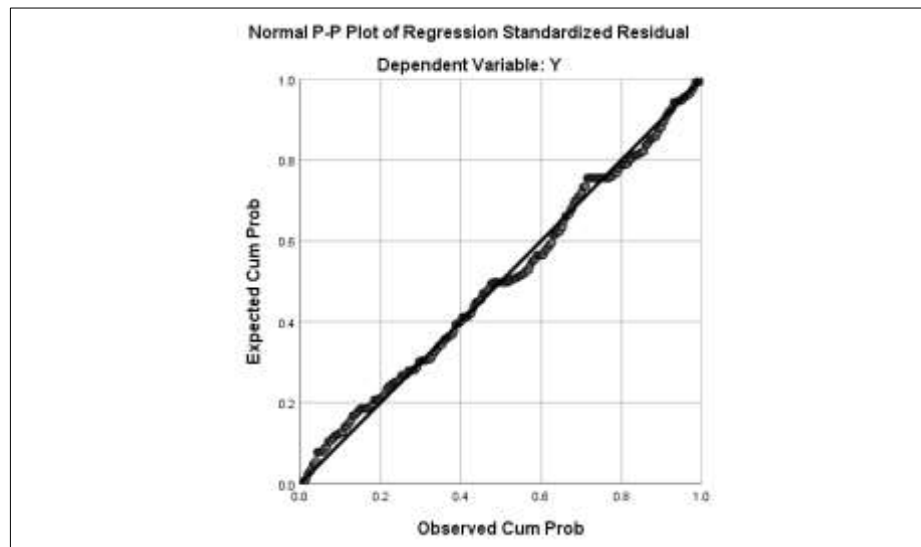
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

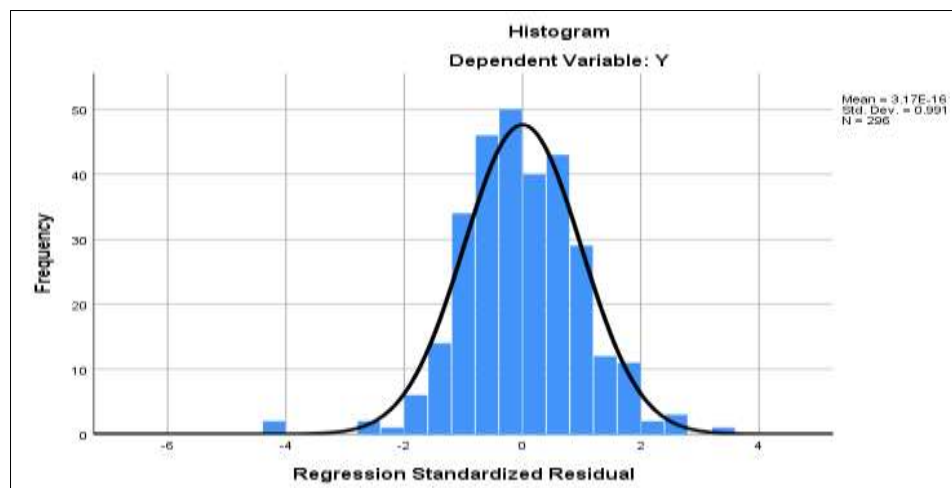
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dikatakan bahwa nilai signifikannya 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 5.24 Normalitas Grafik P- P Plot

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



Gambar 5.25 Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

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

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *Tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinraritas untuk regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.29 berikut ini :

Tabel 5.27 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 5.293 | .737 | | 7.179 | .000 | | |
| | X1 | .074 | .079 | .071 | .936 | .350 | .454 | 2.202 |
| | X2 | .211 | .097 | .213 | 2.179 | .030 | .271 | 3.692 |
| | X3 | .007 | .100 | .006 | .067 | .947 | .292 | 3.427 |
| | X4 | .069 | .086 | .068 | .799 | .425 | .358 | 2.795 |
| | X5 | .199 | .093 | .197 | 2.137 | .033 | .303 | 3.302 |

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji multikolinearitas dapat dilihat nilai Tolerance dan VIF dari kelima variabel independen nilai tolerancenya $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , jadi kesimpulannya tidak ada yang terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-----------------|------------------|---------------|---------------------------------|
| X1 | 0,454 > 0,10 | 2,202 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X2 | 0,271 > 0,10 | 3,692 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X3 | 0,292 > 0,10 | 3,427 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X4 | 0,358 > 0,10 | 2,795 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X5 | 0,303 > 0,10 | 3,302 < 10,00 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Dari tabel 5.30 di atas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari kelima variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

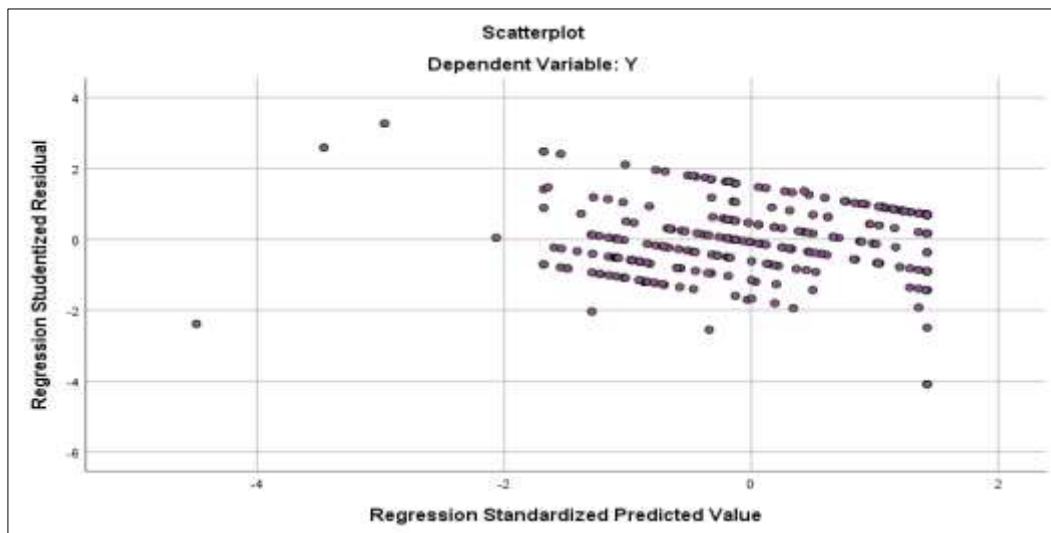
Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Gletser Test. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Taraf signifikan itu sendiri ada 2 macam 0,01 dan 0,05 tidak ada ketentuan baku yang mengatur harus menggunakan yang mana. Semua itu tergantung pada penelitian itu sendiri namun banyak peneliti terdahulu memiliki taraf 0,05.

Tabel 5.29 Hasil Uji Heterokedastisitas

| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 2.147 | .466 | | 4.609 | .000 |
| | X1 | .006 | .050 | .011 | .124 | .901 |
| | X2 | .048 | .061 | .087 | .780 | .436 |
| | X3 | -.101 | .063 | -.172 | -1.596 | .112 |
| | X4 | .048 | .055 | .086 | .881 | .379 |
| | X5 | -.059 | .059 | -.107 | -1.009 | .314 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari hasil tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heterokedastisitas. Karena semua nilai signifikan dari 5 variabel independen $> 0,05$, sehingga tidak ada ketimpangan varian dari residual dari pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data tersebut bebas dari heterokedastisitas.

**Gambar 5.26 Grafik Scatterplot**

Hasil dari uji heterokedastisitas grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik terdistribusi baik di atas maupun dibawah nol pada sumbu Y. Artinya tidak

terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan.

Tabel 5.30 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas

| Variabel | Nilai Signifikan | Keterangan |
|----------|------------------|----------------------------------|
| X1 | 0,901 > 0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| X2 | 0,436 > 0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| X3 | 0,112 > 0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| X4 | 0,379 > 0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| X5 | 0,314 > 0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas |

Dapat dilihat pada tabel 5.33 di atas, diketahui bahwa nilai signifikan dari kelima variabel independen lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

5.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel independen / bebas (x) terhadap variabel dependen / terikat (Y). Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

Tabel 5.31 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 5.293 | .737 | | 7.179 | .000 |
| | X1 | .074 | .079 | .071 | .936 | .350 |
| | X2 | .211 | .097 | .213 | 2.179 | .030 |
| | X3 | .007 | .100 | .006 | .067 | .947 |
| | X4 | .069 | .086 | .068 | .799 | .425 |
| | X5 | .199 | .093 | .197 | 2.137 | .033 |

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresi linear berganda lima variabel independen adalah $b_1 = 0,074$, $b_2 = 0,211$, $b_3 = 0,07$, $b_4 = 0,069$, $b_5 = 0,199$. Nilai pada *output* kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 = \dots\dots\dots b_n$$

$$Y = 5,293 + 0,074x_1 + 0,211x_2 + 0,07x_3 + 0,069x_4 + 0,199x_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta = 5,293, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Nilai koefisien beta pada variabel *tangibles* sebesar 0,074 yang berarti jika *tangibles* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,074 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai koefisien beta pada variabel *reliability* sebesar 0,211 yang berarti jika *reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,211 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel *responsiviness* sebesar 0,007 yang berarti jika *responsiviness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,007 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar 0,069 yang berarti jika *assurance* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,069 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

6. Nilai koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,199 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,199 dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

5.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1, nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen sudah memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau *R Square* (R^2).

Tabel 5.32 Hasil Koefisien determinasi (R^2).

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .500 ^a | .250 | .237 | 1.89236 |

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

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada tabel 5.35, dapat dilihat bahwa nilai *R Square* adalah 0,250 atau 25,0% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 25,0% dan sisanya sebesar 75,0% dipengaruhi variabel lain. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati 1.

5.5.2 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 5% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu :

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

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

$$F \text{ tabel} = (5 ; 296 - 5 - 1) \quad n = \text{Jumlah Responden}$$

$$F \text{ tabel} = 2,24$$

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.36 sebagai berikut:

Tabel 5.33 Hasil Uji F

| | | ANOVA ^a | | | | |
|-------|------------|--------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 345.661 | 5 | 69.132 | 19.305 | .000 ^b |
| | Residual | 1038.498 | 290 | 3.581 | | |
| | Total | 1384.159 | 295 | | | |

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung sebesar $19,305 > 2,24$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *Service Quality* beserta dimensinya (*Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*). Secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

5.5.3 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4 DAN X5 (*Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

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

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

$$T \text{ tabel} = (0,05/2 ; 296 - 5 - 1) \quad n = \text{Jumlah Responden}$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 290) \quad \alpha = 0,05$$

$$T \text{ tabel} = 1,968$$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.35 dibawah ini :

Tabel 5.34 Hasil Uji T

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 5.293 | .737 | | 7.179 | .000 |
| | X1 | .074 | .079 | .071 | .936 | .350 |
| | X2 | .211 | .097 | .213 | 2.179 | .030 |
| | X3 | .007 | .100 | .006 | .067 | .947 |
| | X4 | .069 | .086 | .068 | .799 | .425 |
| | X5 | .199 | .093 | .197 | 2.137 | .033 |

a. Dependent Variable: Y

Tabel *output* di atas menunjukkan bagian *Unstandardized Coefficients* ini ditampilkan juga Standard Error dari masing-masing variabel. Nilai pada kolom Beta, ditampilkan Z-score. Pada kolom berikutnya ditampilkan nilai t dari masing-masing variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-test) koefisien regresi yang didapatkan. Proses pengujiannya yaitu “t hitung” dibandingkan dengan nilai “t tabel”.

1. Diketahui nilai untuk *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,350 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,936 > 1,968$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Diketahui nilai untuk *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,030 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,179 > 1,968$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Diketahui nilai untuk *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,947 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,067 > 1,968$, sehingga

dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan *Responsiviness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

4. Diketahui nilai untuk *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,425 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,799 > 1,968$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
5. Diketahui nilai untuk *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,033 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,137 > 1,968$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5.6 PEMBAHASAN HASIL

Dalam penelitian ini pengujian dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Selain data dari penelitian ini, uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, pada uji multikolinearitas juga menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dan juga pada uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsivness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y) begitu juga dengan uji F tabel dan F hitung bahwa seluruh variabel independen berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen.

Sedangkan dalam pengujian T ada tiga variabel yang berpengaruh yaitu *Tangible* (X1), *Responsivines* (X3) dan *Assurance* (X4) terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Variabel lainnya *Reliability* (X2) dan *Empathy* (X5) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Hipotesis 1

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H1 yaitu terdapat pengaruh signifikan *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak atau H0 diterima. Hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,350 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,936 > 1,968$.

Hipotesis 2

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H2 yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau H0 ditolak. Hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,179 > 1,968$.

Hipotesis 3

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H3 yaitu terdapat pengaruh signifikan *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak atau H0 diterima. Hal ini

terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,947 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,067 > 1,968$.

Hipotesis 4

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H4 yaitu terdapat pengaruh signifikan *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis H4 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak atau H0 diterima. Hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,425 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,799 > 1,968$.

Hipotesis 5

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H5 yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis H5 dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau H0 ditolak. Hal ini terbukti dengan sejumlah pengujian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,137 > 1,968$.

Hipotesis 6

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada Hipotesis H6 yaitu signifikan untuk pengaruh *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $19,305 > 2,24$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 diterima yang terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi pengujian hipotesis:

Tabel 5.35 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | | Hasil Uji |
|------------------|---|------------------|
| H1 | Variabel <i>Tangibles</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Ditolak |
| H2 | Variabel <i>Reliability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Diterima |
| H3 | Variabel <i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Ditolak |
| H4 | Variabel <i>Assurance</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Ditolak |
| H5 | Variabel <i>Empathy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Diterima |
| H6 | Variabel <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna | Diterima |

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa, terutama dalam hal *Tangibles* atau Bukti fisik untuk pihak *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa perlu lebih memperhatikan desain dari *website* tersebut agar setiap penerimaan mahasiswa baru selalu berbeda, namun tetap sama cara pendaftarannya.

Responsiviness atau Daya tanggap untuk pihak *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa agar segera menanggapi para pendaftar pada saat terjadi kendala.

Assurance atau jaminan untuk pihak *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa dapat lebih menjamin data pribadi mahasiswa agar tidak disalahgunakan.