

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada pembahasan bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat kota Jambi. Penjelasan pada bab ini mengenai profil responden serta proses perhitungannya data kuesioner. Data kuesioner yang telah disebarkan akan dikumpulkan setelahnya diolah menggunakan *software IBM SPSS Statistics versi 26*.

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

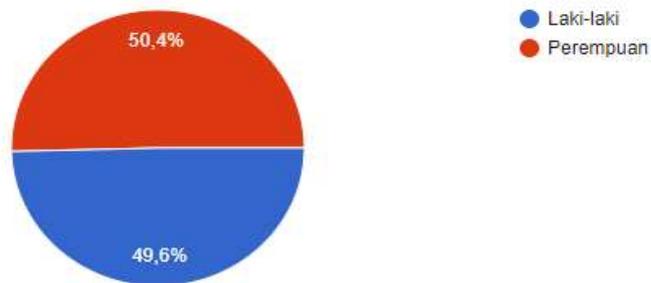
Pengumpulan data responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dari *google form* yang disebarkan pada tanggal 28 November 2022 sampai pada tanggal 5 Januari 2023. Untuk kegiatan pengisian terdiri dari 23 buah pertanyaan dengan 5 variabel *independent* dan 1 variabel *dependent* yang ada dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada masyarakat kota Jambi yang menggunakan aplikasi DANA. Sebanyak 120 responden yang memberikan respon kedalam kuesioner ini.

##### **5.1.1 Jenis Kelamin**

Pada pertanyaan jenis kelamin yang terdiri dari dua jawaban yaitu laki-laki atau perempuan. Gambar diagram dibawah ini menentukan berapa jumlah banyak frekuensi jenis kelamin yang ada pada responden.

### Jenis Kelamin

125 jawaban



**Gambar 5.1** Diagram frekuensi jenis kelamin

**Tabel 5.1** Tabel frekuensi jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	62	49,6%
Perempuan	63	50,4%
Total	125	100%

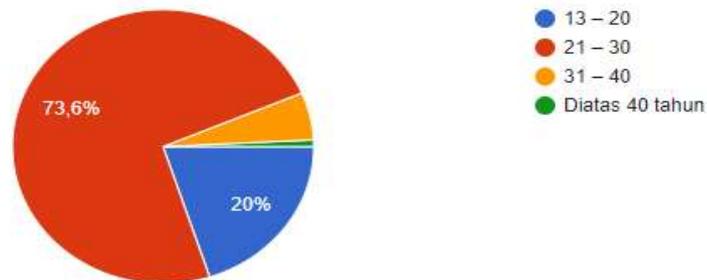
Berdasarkan pada tabel diatas jenis kelamin perempuan memperoleh jumlah lebih banyak dari pada laki-laki dengan jumlah 63 dan 62 serta *presentase* dengan nilai 50,4% dengan 49,6%.

#### 5.1.2 Usia

Pada pertanyaan usia diisi dengan empat jawaban yang tersedia yang pertama usia 13 sampai 20 tahun, selanjutnya 21 sampai 30 tahun, ketiga 31 sampai 40 tahun dan yang terakhir lebih dari 40 tahun. Pada diagram frekuensi usia dibawah ini menentukan berapa usia responden yang ada pada penelitian ini sesuai dengan jawaban pertanyaan yang diberikan.

Usia

125 jawaban



**Gambar 5.2 Diagram frekuensi usia**

**Tabel 5.2 Tabel frekuensi usia**

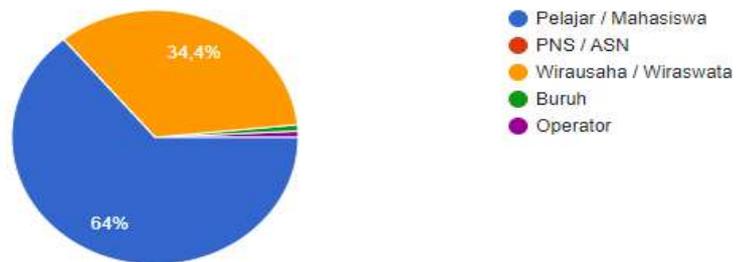
Usia	Jumlah	<i>Presentase</i>
13 – 20 tahun	25	20%
21 – 30 tahun	92	73,6%
31 – 40 tahun	7	5,6%
Diatas 40 tahun	1	0,8%
Total	125	100%

Berdasarkan pada tabel diatas usia 21-30 tahun memperoleh nilai tertinggi dengan 92 responden dan 73,6% *presentase*, diikuti dengan 13-20 tahun dengan jumlah 25 responden serta 20% *presentase*, selanjutnya 31-40 tahun memperoleh jumlah 7 responden dengan 5,6% *presentase* dan terakhir diatas 40 tahun dengan jumlah 1 responden dengan 0,8% *presentase*.

### 5.1.3 Pekerjaan

Ada beberapa macam pekerjaan pada pertanyaan penelitian ini yaitu: Pelajar/Mahasiswa, PNS/ASN, Wirausaha/Wiraswasta, Buruh, serta Operator. Gambar diagram dibawah menunjukkan seberapa banyak jumlah responden yang ada pada pertanyaan yang diberikan.

Pekerjaan  
125 jawaban



**Gambar 5.3 Diagram frekuensi pekerjaan**

**Tabel 5.3 Tabel frekuensi pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	80	64%
PNS/ASN	0	0%
Wirausaha/Wiraswasta	43	34,4%
Buruh	1	0,8%
Operator	1	0,8%
Total	125	100%

Berdasarkan dari tabel diatas pekerjaan pelajar/mahasiswa memperoleh nilai tertinggi dengan jumlah 80 responden serta 64% *presentase*, selanjutnya wirausaha/wiraswasta memperoleh jumlah 43 responden dengan 34,4 *presentase*, pekerjaan buruh dan operator memperoleh jumlah responden yang sama yaitu 1 responden dengan *presentase* 0,8% dan pekerjaan PNS/ASN tidak memperoleh nilai.

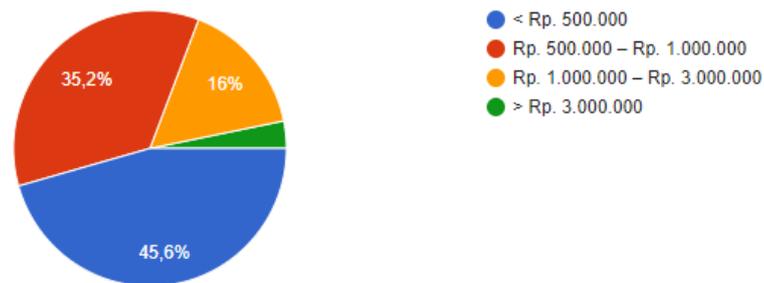
#### **5.1.4 Pemakaian Dalam 1 Bulan**

Pada gambar diagram dibawah ini menunjukkan seberapa sering pemakaian uang dalam 1 bulan yang pertama kurang dari Rp. 500.000, Rp. 500.000 sampai

Rp. 1.000.000, Rp. 1.000.000 sampai Rp. 3.000.000 dan terakhir lebih dari Rp. 3.000.000. pada gambar diagram dibawa menunjukkan seberapa pemakaian uang dalam 1 bulan

Pemakaian aplikasi DANA dalam 1 bulan

125 jawaban



**Gambar 5.4 Diagram frekuensi pemakaian dalam 1 bulan**

**Tabel 5.4 Tabel frekuensi pemakaian dalam 1 bulan**

Pemakain Dalam 1 Bulan	Jumlah	<i>Presentase</i>
< Rp. 500.000	57	45,6%
Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	44	35,2%
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	20	16%
> Rp. 3.000.000	4	3,2%
Total	125	100%

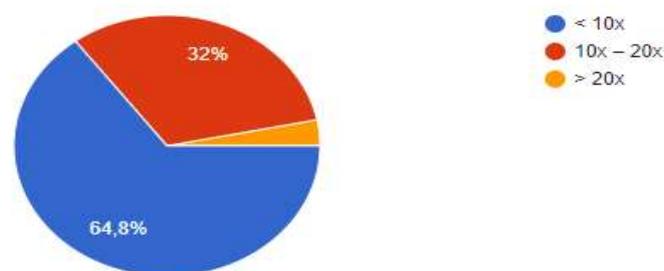
Berdasarkan dari tabel diatas pemakaian dalam 1 bulan aplikasi DANA dengan jumlah pemakaian tertinggi kurang dari Rp. 500.000 dengan jumlah 57 responden dengan *presentase* 45,6%, kedua dengan pemakaian Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 dengan jumlah responden 44 dan 35,2% *presentase*, ketiga pemakaian dengan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 dengan jumlah responden 20 dan *presentase* 16%, terakhir pemakaian dengan jumlah lebih dari Rp. 3.000.000 dengan responden 4 dan 3,2% *presentase*.

### 5.1.5 Frekuensi Pemakaian

Pada diagram frekuensi pemakaian seberapa sering responden melakukan transaksi melalui aplikasi DANA selama 1 bulan. Pada jawaban pertama yaitu kurang dari 10 kali pemakaian, selanjutnya 10 sampai 20 kali pemakaian dan terakhir lebih dari 20 kali melakukan transaksi. Berdasarkan diagram dibawah ini menunjukkan seberapa banyak pemakaian responden terhadap aplikasi DANA.

Frekuensi transaksi aplikasi DANA selama 1 bulan

125 jawaban



Gambar 5.5 Diagram frekuensi transaksi dalam 1 bulan

Tabel 5.5 Tabel frekuensi transaksi dalam 1 bulan

Transaksi Dalam 1 Bulan	Jumlah	Presentase
< 10x	81	64,8%
10x – 20x	40	32%
> 20x	4	3,2%
Total	125	100%

Berdasarkan dari tabel diatas transaksi dalam 1 bulan aplikasi DANA tertinggi kurang dari 10 kali pemakaian dengan jumlah 81 responden dan 64,8% *presentase*, kedua transaksi antara 10 – 20 kali pemakaian dengan jumlah 40 responden dan 32% *presentase* dan terakhir transaksi pemakain lebih dari 20 kali dengan jumlah 4 responden dan 3,2% *presentase*.

## 5.2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### 5.2.1 Uji Validitas

Berikut ini adalah gambar dari r tabel. Pada gambar r tabel nilai yang digunakan adalah  $Df = n-2 = Df = 125 - 2 = 123$  dengan koefisien 0,05 atau 5%.

Tabel r untuk df = 101 - 150					
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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
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	0.2131	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
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Gambar 5.6 r Tabel

Berikut hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dirangkum dalam bentuk tabel 5.5. Hasil dari uji Validitas saya lampirkan di lampiran belakang.

**Tabel 5.6 Hasil uji validitas**

No	Variabel	r Hitung	t Tabel	Keterangan
1	Tangibles X1			
	X1.1	0,839	0,1757	Valid
	X1.2	0,834	0,1757	Valid
	X1.3	0,840	0,1757	Valid
	Total X1	1	0,1757	Valid
2	Reliability X2			
	X2.1	0,706	0,1757	Valid
	X2.2	0,812	0,1757	Valid
	X2.3	0,703	0,1757	Valid
	X2.4	0,650	0,1757	Valid
	X2.5	0,754	0,1757	Valid
	X2.6	0,783	0,1757	Valid
	X2.7	0,826	0,1757	Valid
	Total X2	1	0,1757	Valid
3	Responsiviness X3			
	X3.1	0,863	0,1757	Valid
	X3.2	0,793	0,1757	Valid
	X3.3	0,830	0,1757	Valid
	Total X3	1	0,1757	Valid
4	Assurance X4			
	X4.1	0,824	0,1757	Valid
	X4.2	0,903	0,1757	Valid
	X4.3	0,829	0,1757	Valid
	Total X4	1	0,1757	Valid
5	Empathy X5			
	X5.1	0,796	0,1757	Valid
	X5.2	0,806	0,1757	Valid
	X5.3	0,892	0,1757	Valid
	X5.4	0,837	0,1757	Valid
	Total X5	1	0,1757	Valid
6	Persepsi Y1			
	Y1.1	0,876	0,1757	Valid
	Y1.2	0,878	0,1757	Valid
	Total Y1	1	0,1757	Valid

Pada tabel 5.5 diatas terlihat bahwa seluruh indikator variabel r hitung memiliki nilai  $> 0,1750$  dimana nilai ini dapat dilihat pada gambar 5.5 r tabel, maka

dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil dari uji Reliabilitas yang telah dilakukan dan dirangkum dalam bentuk pada tabel 5.6. Hasil dari uji Reliabilitas saya lampirkan di lampiran belakang.

**Tabel 5.7 Hasil uji reliabilitas**

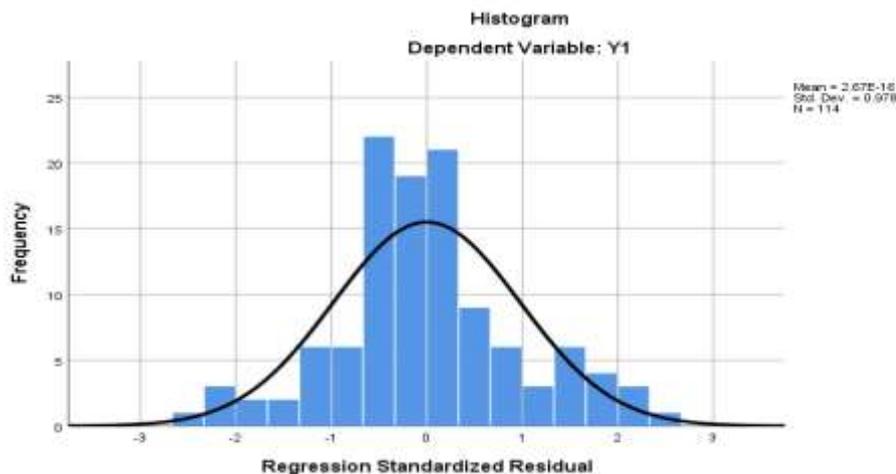
No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibles	0,787	0,6	Reliabel
2	Reliability	0,869	0,6	Reliabel
3	Resposiviness	0,771	0,6	Reliabel
4	Assurance	0,810	0,6	Reliabel
5	Emphty	0,825	0,6	Reliabel
6	Persepsi	0,699	0,6	Reliabel

Berdasarkan dari tabel 5.6 diatas hasil uji reliabilitas nilai alpha hitung  $> 0,6$  dimana nilai ini berasal dari nilai *Cronbach Alpha* (Ghozali, 2005) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

## 5.3 Uji Asumsi Klasik

### 5.3.1 Uji Normalitas

Berikut adalah hasil dari uji Normalitas yang berbentuk histogram pada gambar 5.6.



**Gambar 5.6 Hasil uji normalitas dengan grafik Histogram**

Pada gambar 5.6 hasil uji normalitas dengan grafik histogram, gambar grafik diatas berbentuk lonceng yang tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola tersebut berdistribusi normal.

### 5.3.2 Uji Multikolinearitas

Berikut adalah hasil dari uji Multikolinearitas yang telah dilakukan pada tabel 5.7. Hasil dari uji Multikolinearitas saya lampirkan di lampiran belakang.

**Tabel 5.8 Hasil uji multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,537	1.861	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,291	3.439	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,319	3.131	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X4	0,370	2.701	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X5	0,353	2.835	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Pada tabel 5.7 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai varibel tolerance  $> 0,5$  dan seluruh nilai varibel VIF  $< 10$  artinya data varibel tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Berikut adalah hasil dari uji heteroskedasitas yang telah dilakukan dan dirangkum dalam bentuk pada tabel 5.8. Hasil dari uji Reliabilitas saya lampirkan di lampiran belakang.

**Tabel 5.9 Hasil uji heterokedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikan	Tingkat Signifikan	Keterangan
X1	0,151	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X2	0,548	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X3	0,137	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X4	0,941	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
X5	0,125	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Pada tabel 5.7 diatas menunjukkan hasil dari uji heterokedastisitas dimana seluruh variabel nilai signifikan  $> 0,05$  tingkat signifikan, artinya semua variabel yang ada di tabel 5.7 tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

## 5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### 5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksud untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy*) terhadap satu variabel dependent (Persepsi). Berikut ini merupakan hasil dari regresi linear berganda sebagai berikut:

**Tabel 5.10 Hasil analisis regresi linear berganda**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.873	.543
	X1	-.016	.049
	X2	.122	.033
	X3	.095	.063
	X4	-.012	.060
	X5	.135	.051

a. Dependent Variable: Y1

Pada tabel 5.8 menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.873 - 0,016 X1 + 0,122 X2 + 0,095 X3 - 0,012 X4 + 0,135X5$$

Keterangan:

- 1 Nilai konstanta yang didapat sebesar 1.873, maka memiliki arti bahwa apabila *Variabel Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy* nilai konstantanya diasumsikan bernilai 0 maka nilai *Persepsi* adalah 1.873.
- 2 Nilai Koefisien Regresi *Variabel Tangibles* bernilai negatif sebesar 0,016 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% *Variabel Tangibles* akan menyebabkan penurunan pada *Persepsi* adalah 0,016.
- 3 Nilai Koefisien Regresi *Variabel Reliability* bernilai positif sebesar 0,122 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% *Variabel reliability* akan menyebabkan kenaikan pada *Persepsi* adalah 0,122.
- 4 Nilai Koefisien Regresi *Variabel Responsiviness* bernilai positif sebesar 0,095 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% *Variabel Responsiviness* akan menyebabkan kenaikan pada *Persepsi* adalah 0,095.

- 5 Nilai Koefisien Regresi Variabel *Assurance* bernilai negatif sebesar 0,012 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% Variabel *Assurance* akan menyebabkan penurunan pada *Persepsi* adalah 0,012.
- 6 Nilai Koefisien Regresi Variabel *Empathy* bernilai positif sebesar 0,135 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% Variabel *Empathy* akan menyebabkan kenaikan pada *Persepsi* adalah 0,135.

#### 5.4.2 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji determinan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan pengaruh variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependent. Berikut hasil dari koefisien determinan ( $R^2$ ) pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.11 Hasil koefisien determinan  $R^2$**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 <sup>a</sup>	.559	.540	.808
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2				

Dari hasil perhitungan *Adjusted R Square* adalah 0,540 atau 54% artinya pengaruh variabel independent bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 54% terhadap variabel dependent dan sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 5.4.3 Pengujian Hipotesis Uji F

Uji f atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independent dalam suatu penelitian secara

bersama-sama terhadap variabel dependent. Jika hasil signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. Uji f dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi jika kurang dari 5% (0,05). Maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji f yang dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini:

**Tabel 5.12 Hasil uji f**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.308	5	19.662	30.115	.000 <sup>b</sup>
	Residual	77.692	119	.653		
	Total	176.000	124			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2						

Tabel 5.10 menunjukkan hasil dari uji f di peroleh nilai signifikan (sig) yaitu  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independent *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiviness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy*(X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent yaitu *Persepsi* (Y).

#### 5.4.4 Pengujian Hipotesis Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent X1 X2 X3 X4 X5 (*Tangbles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) terhadap variabel dependent Y (*Persepsi*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu dilakukan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependent.

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- 1 Hipotesis diterima jika  $t$  signifikan  $< 0,05$
- 2 Hipotesis ditolak jika  $t$  signifikan  $> 0,05$

Berikut hasil dari pengujian hipotesis uji dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini:

**Tabel 5.13 Hasil uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.873	.543		3.452	.001
	X1	-.016	.049	-.027	-.330	.742
	X2	.122	.033	.421	3.723	.000
	X3	.095	.063	.163	1.516	.132
	X4	-.012	.060	-.020	-.201	.841
	X5	.135	.051	.272	2.650	.009

a. Dependent Variable: Y1

Dilihat dari hasil uji t pada tabel 5.11 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1 *Tangibles* (X1)

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa nilai variabel *Tangibles* sebesar  $0,742 > 0,05$  maka diambil keputusan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* (Y).

- 2 *Reliability* (X2)

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa nilai variabel *Reliability* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* (Y).

### 3 *Responsiveness* (X3)

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa nilai variabel *Responsiveness* sebesar  $0,132 > 0,05$  maka diambil keputusan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* (Y).

### 4 *Assurance* (X4)

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa nilai variabel *Assurance* sebesar  $0,841 > 0,05$  maka diambil keputusan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* (Y).

### 5 *Empathy* (X5)

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa nilai variabel *Empathy* sebesar  $0,009 < 0,05$  maka diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *Persepsi* (Y).

## 5.5 PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis melakukan pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas, semua data yang di uji dalam pengujian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas menunjukkan bahwa data terdeteksi normal dengan menggunakan histogram, selain itu juga data pada penelitian ini juga terbebas dari multikolinearitas, tidak terjadi heterokedastisitas. Pada pengujian uji f seluruh variabel *independent Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy*(X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent Persepsi* (Y). Sedangkan dalam pengujian uji t hanya terdapat dua

variabel yang berpengaruh yaitu *Reliability* (X2) dan *Empathy* (X4) yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat *Persepsi* (Y). Variabel lainnya *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X3) dan *Assurance* (X4) tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel *Persepsi* (Y).

Secara keseluruhan kualitas layanan aplikasi DANA di kota Jambi belum cukup baik artinya tingkat kualitas aplikasi DANA bisa terbilang rendah. Hal ini terlihat dari hasil tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan tersebut maka layanan aplikasi DANA belum sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh pengguna aplikasi DANA karena hanya variabel *Reliability* dan *Empathy* yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi DANA. Untuk itu pihak aplikasi DANA harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan kepada pengguna aplikasi DANA, karena jika tingkat kualitas pelayanan pengguna tidak terpenuhi, maka pihak aplikasi DANA dapat mengalami kerugian.