

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisi data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada komunitas Bibit.id di Telegram yang menggunakan Aplikasi Bibit Reksa Dana. 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* SPSS 26.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara Online kepada pengguna Aplikasi Bibit di komunitas Bibit.id di Telegram, yang telah disebar dari Tanggal 17 November 2022 sampai Tanggal 10 Desember 2022. Untuk kegiatan pengisian dengan 30 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar di komunitas Bibit.id di Telegram yang telah menggunakan jasa layanan Bibit. Sebanyak 400 responden yang telah memberikan respon dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut :

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

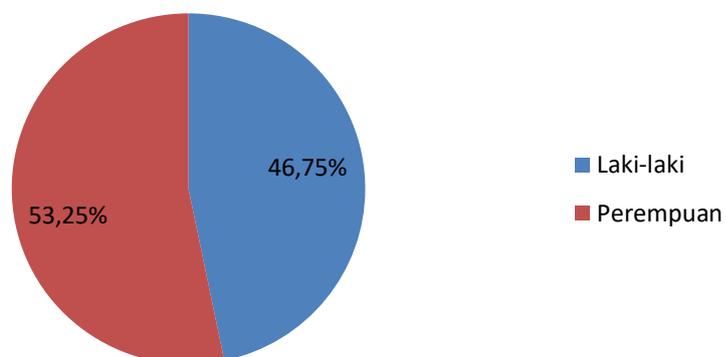
Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna Aplikasi Bibit, dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	187	46,75%
Perempuan	213	53,25%
Total	400	100%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 187 orang atau 46,75 % dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 213 orang atau 53,25% dari total keseluruhan sampel.

Jenis Kelamin
400 jawaban



Gambar 5. 1 Grafik Jenis Kelamin

5.1.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

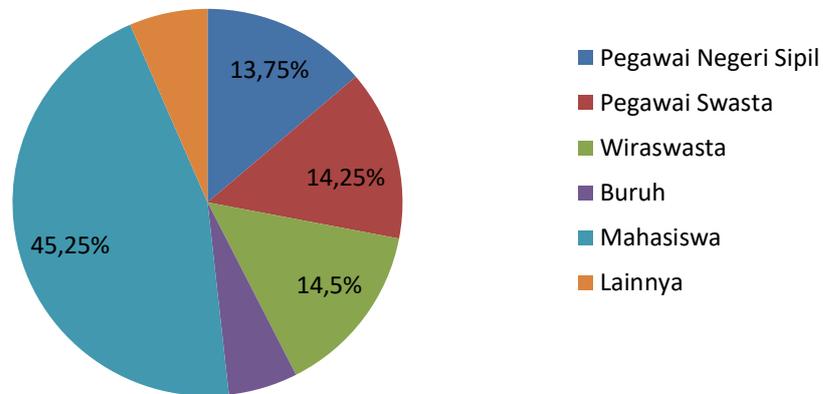
Data responden berdasarkan pengguna Aplikasi Bibit dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	55	13,75%
Pegawai Swasta	57	14,25%
Wiraswasta	58	14,5%
Buruh	23	5,75%
Mahasiswa	181	45,25%
Dan lainnya	26	6,5%
Total	400	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil dari keseluruhan sampel adalah 55 orang atau 13,75%, Pegawai Swasta 57 orang atau 14,25%, Wiraswasta 58 orang atau 14,5%, Buruh 23 orang atau 5,75%, Mahasiswa 181 orang atau 42,25%, dan lainnya 26 orang atau 6,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Mahasiswa lebih banyak menggunakan Aplikasi Bibit dibandingkan dengan pekerja lainnya.

**Pekerjaan
400 jawaban**



Gambar 5. 2 Grafik Jenis Pekerjaan

5.1.3 Responden Berdasarkan Seberapa Sering Aplikasi Bibit Digunakan

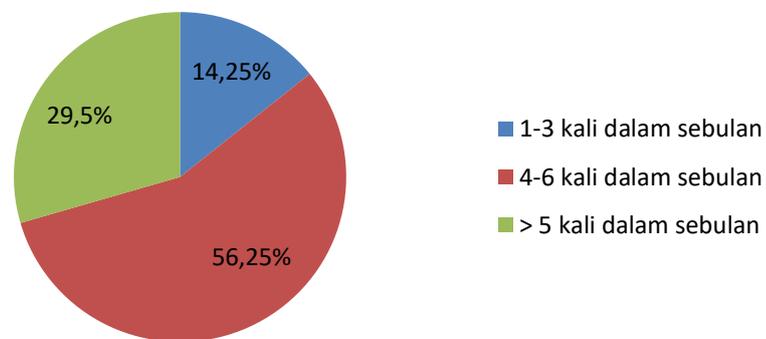
Data responden berdasarkan seberapa sering aplikasi Bibit digunakan dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Seberapa Sering Aplikasi Bibit Digunakan

Seberapa Sering Aplikasi Bibit Digunakan	Jumlah	Persentase
1-3 kali dalam sebulan	57	14,25%
4-6 kali dalam sebulan	225	56,25%
Lebih dari 5 kali dalam sebulan	118	29,5%
Total	400	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa pengguna 1-3 kali dalam sebulan sebanyak 57 orang atau 14,25 %, pengguna 4-6 kali dalam sebulan sebanyak 225 orang 56,25%, lebih dari 5 kali dalam sebulan sebanyak 118 orang atau 29,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menggunakan aplikasi Bibit sebanyak 4-6 kali dalam sebulan.

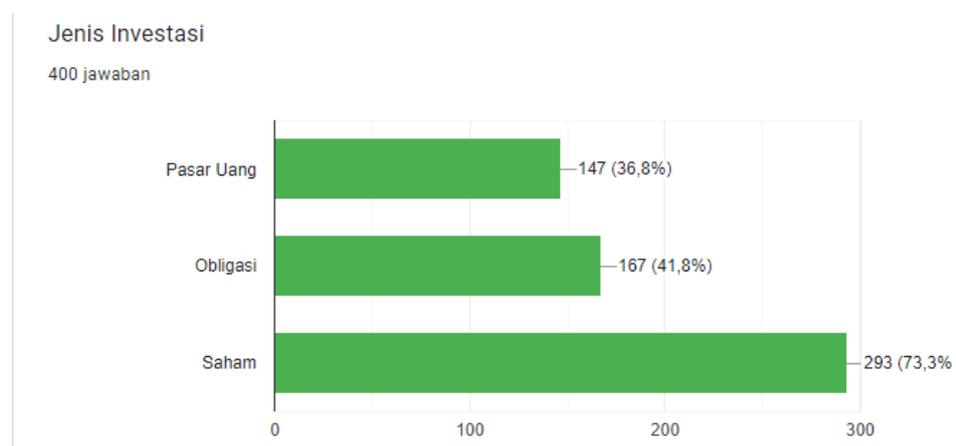
Jenis Kelamin
400 jawaban



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Seberapa Sering Bibit Digunakan

5.1.4. Responden Berdasarkan Jenis Investasi

Data responden berdasarkan jenis investasi dapat dilihat pada gambar 5.4 berikut



Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Jenis Investasi

. Pada gambar 5.4 di atas menunjukkan bahwa pengguna memilih lebih dari 2 jenis investasi yang diminati oleh pengguna, jenis investasi pasar uang dipilih sebanyak 147 atau 36,8 % , Obligasi sebanyak 167 atau 41,8%, dan Saham sebanyak 293 atau 73,3%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis investasi pada Saham lebih banyak diminati para pengguna Bibit pada komunitas Bibit.id di Telegram dibandingkan dengan Jenis Investasi lainnya

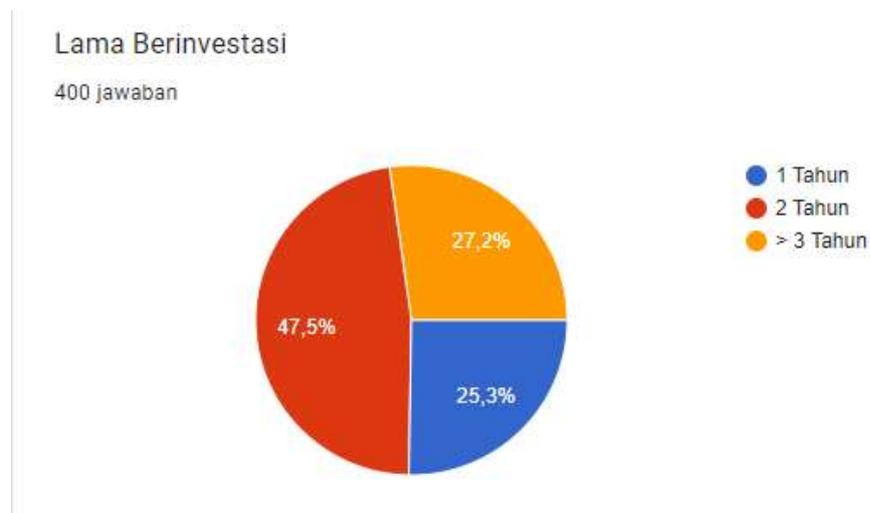
5.1.5. Responden Berdasarkan Lama Berinvestasi

Data responden berdasarkan lama berinvestasi dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5. 4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Investasi

Lama Berinvestasi	Jumlah	Persentase
1 Tahun	101	25,3%
2 Tahun	190	47,5%
>3 Tahun	109	27,2%
Total	400	100%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa lama berinvestasi menggunakan aplikasi Bibit dalam waktu 1 setahun sebanyak 101 orang atau 25,3%, 2 tahun sebanyak 190 orang atau 47,5%, >3 tahun sebanyak 109 orang atau 27,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana pada komunitas Bibit.id di Telegram lebih banyak berinvestasi menggunakan Aplikasi Bibit dalam kurun waktu 2 tahun.



Gambar 5. 5Grafik Lama Berinvestasi

5.2. Uji ASUMSI INSTRUMEN

5.2.1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel atau ujntuk mengetahui kevalidan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat dinyatakan valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat dinyatakan tidak valid [56]

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = dinyatakan tidak valid

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5

Untuk mengetahui r table, diperlukan jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Pada penelitian tugas akhir ini digunakan 400 sample maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 pada tingkat kepercayaan 0,05 dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5. 5 Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r) [57]

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
393	0.082	0.098	0.117	0.129	0.165
394	0.082	0.098	0.116	0.129	0.164
395	0.082	0.098	0.116	0.129	0.164
396	0.082	0.098	0.116	0.129	0.164
397	0.082	0.098	0.116	0.128	0.164
398	0.082	0.098	0.116	0.128	0.163
399	0.082	0.097	0.116	0.128	0.163
400	0.082	0.097	0.116	0.128	0.163

Tabel 5. 6 Uji Validitas Tangibles (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Tangible s
X1.1	Pearson Correlation	1	.022	.207**	.036	.270**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.662	.000	.476	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X1.2	Pearson Correlation	.022	1	.040	.033	-.163**	.361**
	Sig. (2-tailed)	.662		.422	.510	.001	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X1.3	Pearson Correlation	.207**	.040	1	.120*	.241**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.422		.017	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X1.4	Pearson Correlation	.036	.033	.120*	1	.043	.486**
	Sig. (2-tailed)	.476	.510	.017		.387	.000

	N	400	400	400	400	400	400
X1.5	Pearson Correlation	.270**	-.163**	.241**	.043	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.387		.000
	N	400	400	400	400	400	400
Tangibles	Pearson Correlation	.592**	.361**	.614**	.486**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Tangibles (X1) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Tangibles bisa dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5. 7 Rangkuman Uji Validitas Tangibles (X1)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,592	0,098	Valid
2	0,361	0,098	Valid
3	0,614	0,098	Valid
4	0,486	0,098	Valid
5	0,536	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,592 serta nilai X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada kualitas Tangibles dinyatakan valid.

Tabel 5. 8 Uji Validitas Reliability (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	RELIABIL TY
X2.1	Pearson Correlation	1	.034	.150**	-.031	.353**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.496	.003	.534	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X2.2	Pearson Correlation	.034	1	-.001	.165**	.025	.466**
	Sig. (2-tailed)	.496		.979	.001	.612	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X2.3	Pearson Correlation	.150**	-.001	1	.056	.242**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.003	.979		.267	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X2.4	Pearson Correlation	-.031	.165**	.056	1	.069	.475**
	Sig. (2-tailed)	.534	.001	.267		.169	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X2.5	Pearson Correlation	.353**	.025	.242**	.069	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.612	.000	.169		.000
	N	400	400	400	400	400	400
RELIABIL ITY	Pearson Correlation	.562**	.466**	.539**	.475**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400

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

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Reliability (X2) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Reliability bisa dilihat pada tabel 5.9

Tabel 5. 9 rangkuman Uji Validitas Reliability (X2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,562	0,098	Valid
2	0,466	0,098	Valid
3	0,539	0,098	Valid
4	0,475	0,098	Valid
5	0,628	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,562 serta nilai X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Reliability dinyatakan valid.

Tabel 5. 10 Uji Validitas Responsiveness (X3)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Responsive ness
X3.1	Pearson Correlation	1	.299**	-.018	.582**	1.000**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.716	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X3.2	Pearson Correlation	.299**	1	.300**	.203**	.299**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X3.3	Pearson Correlation	-.018	.300**	1	.078	-.018	.310**
	Sig. (2-tailed)	.716	.000		.121	.716	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X3.4	Pearson Correlation	.582**	.203**	.078	1	.582**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.121		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X3.5	Pearson Correlation	1.000**	.299**	-.018	.582**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.716	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400
Responsive ness	Pearson Correlation	.899**	.536**	.310**	.734**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400

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

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X3) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Responsiveness bisa dilihat pada tabel 5.11

Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (X3)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,899	0,098	Valid
2	0,536	0,098	Valid
3	0,310	0,098	Valid
4	0,734	0,098	Valid
5	0,899	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,899 serta nilai X1.2, X1.3, X1.4, X1.5,X menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Responsiveness dinyatakan valid.

Tabel 5. 12 Uji Validitas Assurance (X4)

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.407**	-.131**	-.111*	-.131**	.179**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.026	.009	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X4.2	Pearson Correlation	.407**	1	.386**	.326**	.386**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X4.3	Pearson Correlation	-.131**	.386**	1	.706**	1.000**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X4.4	Pearson Correlation	-.111*	.326**	.706**	1	.706**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X4.5	Pearson Correlation	-.131**	.386**	1.000**	.706**	1	.912**

	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400
Assurance	Pearson Correlation	.179**	.651**	.912**	.791**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Assurance (X4) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Assurance bisa dilihat pada tabel 5.13

Tabel 5. 13 Rangkuman Uji Validitas Assurance (X4)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,179	0,098	Valid
2	0,651	0,098	Valid
3	0,912	0,098	Valid
4	0,791	0,098	Valid
5	0,912	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,179 serta nilai X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Assurance dinyatakan valid.

Tabel 5. 14 Uji Validitas Empathy (X5)

Correlations							
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	.299**	.212**	.635**	.582**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X5.2	Pearson Correlation	.299**	1	.263**	.244**	.203**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X5.3	Pearson Correlation	.212**	.263**	1	.386**	.237**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X5.4	Pearson Correlation	.635**	.244**	.386**	1	.650**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
X5.5	Pearson Correlation	.582**	.203**	.237**	.650**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400
Empathy	Pearson Correlation	.811**	.495**	.553**	.866**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400

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

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Empathy (X5) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Empathy bisa dilihat pada tabel 5.15

Tabel 5. 15 Rangkuman Uji Validitas Empathy (X5)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,811	0,098	Valid
2	0,495	0,098	Valid
3	0,553	0,098	Valid
4	0,866	0,098	Valid
5	0,778	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa X1.1 menunjukkan skor 0,811 serta nilai X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Empathy dinyatakan valid.

Tabel 5. 16 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations					Kepuasan
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.121*	.063	.142**	.222**	.612**
	Sig. (2-tailed)		.016	.206	.004	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
Y1.2	Pearson Correlation	.121*	1	.238**	.154**	-.116*	.490**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.002	.020	.000
	N	400	400	400	400	400	400
Y1.3	Pearson Correlation	.063	.238**	1	.156**	.099*	.563**
	Sig. (2-tailed)	.206	.000		.002	.049	.000
	N	400	400	400	400	400	400
Y1.4	Pearson Correlation	.142**	.154**	.156**	1	.040	.556**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.002		.423	.000
	N	400	400	400	400	400	400
Y1.5	Pearson Correlation	.222**	-.116*	.099*	.040	1	.466**

	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.049	.423		.000
	N	400	400	400	400	400	400
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.612**	.490**	.563**	.556**	.466**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari $df = 398$ adalah 0,098 . Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dapat dilihat dari kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Berikut rangkuman hasil dari uji validitas Kepuasan Pengguna bisa dilihat pada tabel 5.17

Tabel 5. 17 Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,612	0,098	Valid
2	0,490	0,098	Valid
3	0,563	0,098	Valid
4	0,556	0,098	Valid
5	0,466	0,098	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat bahwa Y1 menunjukkan skor 0,612 serta nilai Y2, Y3, Y4, Y5 menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r yaitu 0,098 maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai pada Kepuasan Pengguna dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach Alpha [57]

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/taraf signifikan yang digunakan adalah 0.60. Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 , maka dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 , maka dinyatakan tidak reliabel.

Berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

Tabel 5. 18 Uji Reliabilitas *Tangibles* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 19 Uji Reliabilitas Kualitas *Tangibles* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.314	5

Pada tabel 5.18 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.19 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.314 dengan 5 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,314 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada Tangibles adalah reliabel.

Tabel 5. 20 Uji Reliabilitas *Reliability* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 21 Uji Reliabilitas *Reliability* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.371	5

Pada tabel 5.20 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.21 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.371 dengan 5 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,371 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada Reliability adalah reliabel.

Tabel 5. 22 Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0

	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 23 Uji Reliabilitas *Responsiveness* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	5

Pada tabel 5.22 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.23 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,740 dengan 5 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,740 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada *Responsiveness* adalah reliabel.

Tabel 5. 24 Uji Reliabilitas *Assurance* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 25 Uji Reliabilitas *Assurance* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	5

Pada tabel 5.24 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.25 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769 dengan 5 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,769 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada Assurance adalah reliabel.

Tabel 5. 26 Uji Reliabilitas *Empathy* (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 27 Uji Reliabilitas *Empathy* (Statistic)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

Pada tabel 5.26 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.27 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,760 dengan 5 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,760 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada Empathy adalah reliabel.

Tabel 5. 28 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Summary)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	400	100.0

	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Tabel 5. 29 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (*Statistic*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.389	5

Pada tabel 5.28 *Case Processing Summary* diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 400 data valid untuk diuji. Lalu pada tabel 5.29 *Reliability Statistic*, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,389 dengan 3 pernyataan. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar ($0,389 > 0,60$) maka disimpulkan bahwa instrument pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel.

Tabel 5. 30 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

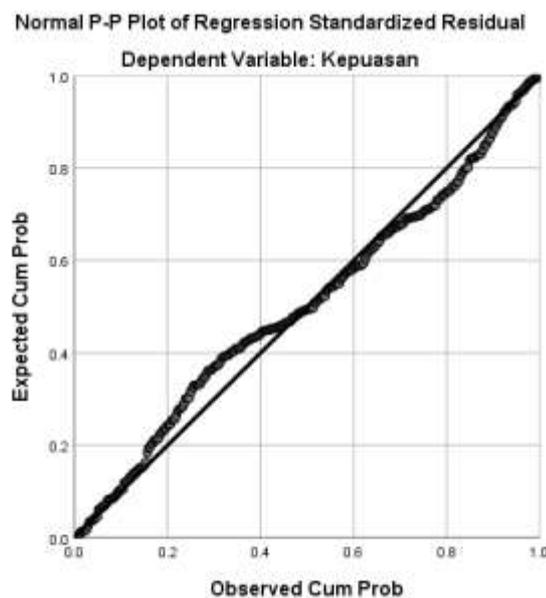
No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Tangibles (X1)	$0,314 > 0,60$	Reliable
2	Reliability (X2)	$0,371 > 0,60$	Reliable
3	Responsiveness (X3)	$0,740 > 0,60$	Reliable
4	Assurance	$0,769 > 0,60$	Reliable

5	Empathy	0,760 > 0,60	Reliable
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,389 > 0,60	Reliable

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan teknik statistik apa yang akan digunakan, dan apakah data berdistribusi normal atau tidak . Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P plot of regression standardized residul. Pada pendekatan ini nilai residul terdistribusi secara normal apabila garis (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya [58] dapat dilihat pada gambar



Gambar 5. 6 Normalitas grafik Normal P – P plot

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

5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) [59]. Jika tolerance $> 0,10$ atau VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi. Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 5.31

Tabel 5. 31 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.646	.170		3.802	.000		
	Tangibles	-.870	.219	-.243	-3.978	.000	.890	1.123
	Reliability	-.983	.224	-.268	-4.394	.000	.889	1.125
	Responsiveness	.556	1.938	.025	.287	.774	.447	2.238
	Assurance	.192	.625	.027	.307	.759	.418	2.393
	Empathy	-.286	.855	-.039	-.334	.738	.249	4.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu terdapat pada tabel 5.32 Rangkuman Uji Multikolinearitas dibawah sebagai berikut :

Tabel 5. 32 Rangkuman Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,890 > 0,10	1,123 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,889 > 0,10	1,125 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X3	0,447 > 0,10	2,238 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X4	0,418 > 0,10	2,393 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas
X5	0,249 > 0,10	4,015 < 10,00	Tidak terjadi multikolinearitas

Dari tabel 5.31 diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Tujuan dari Multikolinieritas, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Glejser Test [60]. Metode uji Glejser Test yaitu meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Pengujian ini menggunakan

tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.33

Tabel 5. 33 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.763	.790		2.231	.026
	Tangibles	-.040	.036	-.064	-1.102	.271
	Reliability	.000	.035	.000	-.007	.995
	Responsiveness	-.056	.046	-.195	-1.220	.223
	Assurance	.006	.039	.023	.159	.873
	Empathy	.063	.071	.228	.892	.373

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari hasil uji heteroskedastisitas Glejser Test yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikansi dari tiap variabel memenuhi syarat yaitu dapat dilihat pada tabel 5.34

Tabel 5. 34 Rangkuman Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,271 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,995 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,223 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X4	0,873 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X5	0,373 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

5.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang terjadi antar residual pengamatan. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi, untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson [60]. Tabel Durbin-Watson dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5. 35 Durbin-Watson (DW) $\alpha = 5\%$

n\k	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
250	1.700	1.716	1.692	1.724	1.684	1.732	1.676	1.740	1.667	1.748	1.659	1.757	1.651	1.765	1.643	1.774	1.634	1.782	1.626	1.791
300	1.726	1.739	1.720	1.746	1.713	1.753	1.706	1.760	1.699	1.767	1.692	1.774	1.686	1.781	1.679	1.788	1.672	1.795	1.665	1.802
350	1.747	1.758	1.741	1.764	1.735	1.770	1.730	1.775	1.724	1.781	1.718	1.787	1.712	1.793	1.706	1.799	1.700	1.805	1.694	1.811
400	1.763	1.773	1.758	1.778	1.753	1.783	1.748	1.788	1.743	1.794	1.738	1.799	1.733	1.804	1.728	1.809	1.723	1.814	1.718	1.820
450	1.777	1.786	1.773	1.790	1.768	1.795	1.764	1.799	1.759	1.804	1.755	1.808	1.750	1.813	1.746	1.818	1.741	1.822	1.736	1.827
500	1.789	1.797	1.785	1.801	1.781	1.805	1.777	1.809	1.773	1.813	1.768	1.817	1.764	1.821	1.760	1.825	1.756	1.829	1.752	1.833
550	1.799	1.806	1.795	1.809	1.791	1.813	1.788	1.817	1.784	1.820	1.780	1.824	1.777	1.828	1.773	1.832	1.769	1.835	1.765	1.839
600	1.807	1.814	1.804	1.817	1.801	1.821	1.797	1.824	1.794	1.827	1.790	1.831	1.787	1.834	1.784	1.838	1.780	1.841	1.777	1.844
650	1.815	1.821	1.812	1.824	1.809	1.827	1.806	1.830	1.803	1.833	1.799	1.837	1.796	1.840	1.793	1.843	1.790	1.846	1.787	1.849
700	1.822	1.827	1.819	1.830	1.816	1.833	1.813	1.836	1.810	1.839	1.807	1.842	1.804	1.845	1.802	1.848	1.799	1.851	1.796	1.854
750	1.828	1.833	1.825	1.836	1.822	1.838	1.820	1.841	1.817	1.844	1.814	1.847	1.812	1.849	1.809	1.852	1.806	1.855	1.804	1.857
800	1.833	1.838	1.831	1.841	1.828	1.843	1.826	1.846	1.823	1.848	1.821	1.851	1.818	1.853	1.816	1.856	1.813	1.859	1.811	1.861
850	1.838	1.843	1.836	1.845	1.834	1.848	1.831	1.850	1.829	1.853	1.827	1.855	1.824	1.857	1.822	1.860	1.819	1.862	1.817	1.865
900	1.843	1.847	1.841	1.850	1.839	1.852	1.836	1.854	1.834	1.856	1.832	1.859	1.830	1.861	1.827	1.863	1.825	1.865	1.823	1.868
950	1.847	1.851	1.845	1.854	1.843	1.856	1.841	1.858	1.839	1.860	1.837	1.862	1.835	1.864	1.832	1.866	1.830	1.868	1.828	1.871
1000	1.851	1.855	1.849	1.857	1.847	1.859	1.845	1.861	1.843	1.863	1.841	1.865	1.839	1.867	1.837	1.869	1.835	1.871	1.833	1.873

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut :

1. $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
2. $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
3. $L < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

Ket: DW= Durbin Watson

dU = Durbin Upper

dL = Durbin Lower

Hasil uji autokorelasi dalam DW dapat dilihat pada tabel 5.36

Tabel 5. 36 Uji Autokorelasi dengan DW

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806 ^a	.650	.647	1.754	1.975
a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness					
b. Dependent Variable: KepuasanPengguna					

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis
 - H₀ : Tidak terjadi autokorelasi
 - H₁ : Terjadi autokorelasi.
2. Menentukan taraf signifikan Taraf signifikan menggunakan 0,05
3. Menentukan nilai d (Durbin-Watson) Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,975
4. Menentukan nilai dL dan dU Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n = 400, k=5 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Didapat dL = 1.743 dan dU = 1.794. Jadi dapat dihitung nilai 4-dL = 2,257 dan 4-dU = 2,206
5. Pengambilan Kesimpulan. Dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,975 terletak pada daerah dU < DW < 4-dU (1,794 < 1,975 < 2,206) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1, X2, X3, X4, X5 (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna), maka dalam penelitian ini digunakan dalam regresi linier berganda. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Di mana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna)

α = Konstanta

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel Independen (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*)

Tabel 5. 37 Output Regression Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness b	.	Enter
a. Dependent Variable: KepuasanPengguna			
b. All requested variables entered.			

Output pada tabel 5.37 menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

Tabel 5. 38 Output Regression Variabel

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	.650	.647	1.754
a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness				
b. Dependent Variable: KepuasanPengguna				

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.38 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R menunjukkan nilai koefisien atau hubungan erat variable terikat dan variable bebas, yaitu sebesar 0,806 atau 80,6% , disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau *R Square* (R^2) jika R nilai R dikuadratkan.
2. Nilai koefisien determinasi atau *R Square* (R^2), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah 0,650 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 65% dan sisanya sebesar 35% di pengaruhi variable lain diluar penelitian. Nilai R^2 terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R^2 semakin mendekati.

Tabel 5. 39 Output Refression Coefficients

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.167	1.471		3.512	.000
	Tangibles	.310	.054	.284	5.769	.000
	Reliability	.351	.051	.333	6.814	.000
	Responsive ness	.046	.068	.092	.682	.496

	Assurance	.017	.057	.036	.290	.772
	Empathy	.081	.105	.167	.774	.439
a. Dependent Variable: KepuasanPengguna						

Berdasarkan hasil pengujian tabel 5.38 *Output Coefficients*, diketahui nilai *constant* (a) = 5,167, b1 = 0,310, b2 = 0,351, b3 = 0,046 , b4 = 0,017, b5 = 0,081 . untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.32 rangkuman tabel regresi.

Tabel 5. 40 Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	Koefisien Regresi
(Constant)	5,167
Tangibles (X1)	0,310
Reliability (X2)	0,351
Responsiveness (X3)	0,046
Assurance (X4)	0,017
Empathy (X5)	0,081

Berikut adalah hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini :

$$Y = 5,167 + 0,310 + 0,351 + 0,046 + 0,017 + 0,081$$

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 5,167. Artinya jika nilai variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 5,167. Dalam penelitian ini, jika nilai konstanta bernilai negatif, ini tidak menjadi masalah sepanjang variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 tidak mungkin sama dengan 0.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Tangibles* (b1) = 0,310 hal ini menunjukkan jika setiap ada perubahan variabel *Tangibles* , maka akan

merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,310 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (b_2) = 0,351. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Reliability* maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,351 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (b_3) = 0,046. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Responsiveness* maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,046 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap
5. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (b_4) = 0,017. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Assurance* maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,017 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap
6. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* (b_5) = 0,081. hal ini menunjukkan bahwa setiap ada perubahan variabel *Empathy* maka akan merubah nilai Kepuasan Pengguna sebesar 0,081 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

5.4.1 UJI F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut [61]:

- a. Menentukan hipotesis

H0 : Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H1 : Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna .

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c. Menentukan F hitung dan F tabel

- F hitung adalah 244,813
- F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

Tabel 5. 41 Tabel Distribusi F

df = df penyebu t	df 1 = df pembilang														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
390	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,78	1,75	1,71	1,69
391	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,78	1,75	1,71	1,69
392	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,78	1,75	1,71	1,69
393	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,78	1,75	1,71	1,69
394	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
395	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
396	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
397	3,86	3,01	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
398	3,86	3,01	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
399	3,86	3,01	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69
400	3,86	3,01	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,91	1,85	1,81	1,77	1,74	1,71	1,69

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= f (k ; n-k) \\
 &= f (5 ; 400-5) \\
 &= f (5 ; 395)
 \end{aligned}$$

F tabel = 2,24

Keterangan : n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung < F tabel maka H0 ditolak

Jika F hitung > F tabel maka H0 diterima

Tabel 5. 42 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337.687	5	67.537	32.702	.000 ^b
	Residual	813.711	394	2.065		
	Total	1151.398	399			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness						

e. Kesimpulan Dapat diketahui bahwa F hitung 32,702 > F tabel 2,63 dengan probabilitas atau signifikan (sig) 0,00 < 0,05. Jadi kesimpulannya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

5.4.2 UJI T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5 (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T membandingkan nilai T hitung dengan

T tabel dan nilai signifikansi dan ditunjukkan oleh Tabel *Coefficients*. 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 variable X terhadap Y.

Tabel 5. 43 Tabel Distribusi T

df \ pr	0.05 0.1	0.025 0.05	0.01 0.02	0.005 0.01	0.0005 0.001
380	1.64887	1.96622	2.33620	2.58882	3.31631
381	1.64886	1.96621	2.33617	2.58879	3.31624
382	1.64885	1.96619	2.33614	2.58876	3.31617
383	1.64884	1.96617	2.33612	2.58872	3.31611
384	1.64883	1.96616	2.33609	2.58869	3.31604
385	1.64882	1.96614	2.33607	2.58865	3.31597
386	1.64881	1.96612	2.33604	2.58862	3.31592
387	1.64880	1.96611	2.33602	2.58859	3.31584
388	1.64879	1.96609	2.33599	2.58857	3.31577
389	1.64878	1.96608	2.33597	2.58852	3.31571
390	1.64877	1.96606	2.33594	2.58849	3.31564
391	1.64876	1.96605	2.33592	2.58846	3.31558
392	1.64875	1.96603	2.33589	2.58842	3.31551
393	1.64874	1.96601	2.33587	2.58839	3.31545
394	1.64873	1.96600	2.33584	2.58836	3.31539
395	1.64872	1.96598	2.33582	2.58833	3.31532
396	1.64871	1.96597	2.33580	2.58830	3.31526
397	1.64870	1.96595	2.33577	2.58828	3.31520
398	1.64869	1.96594	2.33575	2.58823	3.31513
399	1.64868	1.96592	2.33572	2.58820	3.31507
400	1.64867	1.96591	2.33570	2.58817	3.31501

T tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan signifikansi $0,05/2$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $400-5-1 = 394$ ($n =$ jumlah sampel; $k =$ jumlah

variabel independent), sehingga didapat T tabel sebesar 1.966. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel 5.43.

Tabel 5. 44 Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.167	1.471		3.512	.000
	Tangibles	.310	.054	.284	5.769	.000
	Reliability	.351	.051	.333	6.814	.000
	Responsiveness	.046	.068	.092	.682	.496
	Assurance	.017	.057	.036	.290	.772
	Emphaty	.081	.105	.167	.774	.439

a. Dependent Variable: KepuasanPengguna

Dari tabel 5.43 diatas, dapat ditarik kesimpulan :

1. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Tangibless* memiliki nilai T hitung = 5,769 > dari pada T tabel = 1,966 . Dikarenakan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dan nilai Signifikasi 0,000 < 0,05, maka hasil pengujian H0 diterima. Sehingga variabel Tangibles memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram
2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai T = 6,814 > dari pada T tabel = 1,966. Dikarenakan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dan nilai Signifikasi 0,000 < 0,05, maka hasil pengujian H0 diterima.

Sehingga variabel Reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram .

3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = 0,682 <$ dari pada T tabel $= 1,966$. Dikarenakan nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai Signifikasi $0,496 > 0,05$, maka hasil pengujian H_0 ditolak. Sehingga variabel Responsiveness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram .
4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai $T = 0,290 <$ dari pada T tabel $= 1,966$. Dikarenakan nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai Signifikasi $0,772 > 0,05$, maka hasil pengujian H_0 ditolak. Sehingga variabel Assurance tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram
5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = 0,774 <$ dari pada T tabel $= 1,966$. Dikarenakan nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai Signifikasi $0,439 > 0,05$, maka hasil pengujian H_0 ditolak. Sehingga variabel Empathy tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.45 untuk rangkuman hasil uji T

Tabel 5. 45 Rangkuman Hasil Uji T

No	Variabel	Hasil Uji T
1.	Tangibles (X1)	Variabel Tangibles (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
2.	Reliability (X2)	Variabel Reliability (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
3.	Responsiveness (X3)	Variabel Responsiveness (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
4.	Assurance (X4)	Variabel Assurance (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)
5.	Empathy (X5)	Variabel Empathy (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)