

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang analisis data yang telah dikumpulkan sebelumnya dari hasil penyebaran kuesioner yang telah disebarakan kepada pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*. Pada bab ini juga meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *software IBM SPSS statistic* versi 25.0.

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi *google form* kepada responden untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner disebarakan kepada masyarakat umum, seperti pelajar, mahasiswa dan pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* yang telah menggunakan layanan aplikasi BNI *Mobile Banking* sebanyak 100 responden. Berikut tabel responden yang terdiri dari 4 kategori sebagai berikut :

##### 5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*, dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	254	254%
Laki-Laki	146	146%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>400%</b>

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin Perempuan dengan jumlah responden sebanyak 62 dan persentase sebanyak 62%, sedangkan dengan jenis kelamin Laki-Laki berjumlah 38 dengan persentase 38%.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	159	159%
Pegawai Negeri	49	49%
Pegawai Swasta / BUMN	121	121%
Buruh/Tani	1	1%
Wiraswasta	32	32%
Ibu Rumah Tangga	38	38%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>400%</b>

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah responden 159 dan persentase sebanyak 159% responden terbanyak kedua Pegawai Swasta/ BUMN memiliki jumlah responden sebanyak 121 dan jumlah persentase sebanyak 121%, ketiga Pegawai Negeri memiliki jumlah responden 49 dengan persentase 49%, keempat Ibu Rumah Tangga memiliki jumlah responden sebanyak 38 dan jumlah persentase sebanyak 38% dan Wiraswasta memiliki jumlah responden dengan berjumlah 32 dengan persentase 32% sedangkan Buruh/Tani memiliki 1 responden dengan persentase 1%.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< 20 Tahun	13	13%
21 – 30 Tahun	250	250%
31 – 40 Tahun	134	134%
41 – 50 Tahun	2	2%
>50 Tahun	0	0%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>400%</b>

Pada tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang umur 21-30 tahun dengan jumlah responden 250 dan persentase sebanyak 250% sedangkan responden dengan rentang umur 31-40 tahun dengan jumlah responden 134 dan persentase sebanyak 134% dan responden dengan rentang umur <20 tahun dengan jumlah responden 13 dan persentase sebanyak 13% sedangkan responden dengan umur 41-50 memiliki jumlah responden 2 dengan persentase 2% dan >50 tidak memiliki responden..

### 5.1.4 Frekuensi Pengguna Aplikasi BNI *Mobile Banking* Dalam Satu Bulan

Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking* dalam satu bulan dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

**Tabel 5.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi**

<b>Frekuensi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<10 kali dalam sebulan	298	298%
>10 kali dalam sebulan	102	102%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>400%</b>

Pada tabel diatas diketahui bahwa hanya 298 orang atau 298% yang hanya mengunjungi Aplikasi BNI *Mobile Banking* sebanyak <10 kali dalam sebulan dan 102 orang atau 102% yang mengunjungi aplikasi BNI *Mobile Banking* sebanyak >10 kali dalam sebulan.

## 5.2 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, *Empathy (X5)*, Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS V25. Uji validitas ini dilakukan mengukur valid atau tidaknya instrumen penelitian yang digunakan, dengan kata lain apakah responden telah mengerti dan paham dengan pertanyaan dari kuesioner yang diajukan.

Cara menentukan r tabel adalah  $df = N - 2$ , dimana N adalah jumlah sampel. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r table dapat dilihat dari table 5.1 dibawah ini:

**Tabel 5.5 Nilai Koefisien Korelasi (r) [56]**

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
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290

<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel maka  $df = 100 - 2$ , maka  $df = 98$ . Nilai r tabel dari  $df = 98$  adalah 0,1966.

**Correlations**

		x1.1	x1.2	x1.3	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	,573**	,672**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
x1.2	Pearson Correlation	,573**	1	,706**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
x1.3	Pearson Correlation	,672**	,706**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_x1	Pearson Correlation	,849**	,868**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

### Gambar 5.1 Hasil Uji *Tangible* (X1)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Tangible* (X1) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	,696**	,719**	,904**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
x2.2	Pearson Correlation	,696**	1	,730**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400

x2.3	Pearson Correlation	,719**	,730**	1	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_x2	Pearson Correlation	,904**	,890**	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

### Gambar 5.2 Hasil Uji *Reliability* (X2)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Reliability* (X2) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		x3.1	x3.2	x3.3	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	,555**	,644**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
x3.2	Pearson Correlation	,555**	1	,705**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
x3.3	Pearson Correlation	,644**	,705**	1	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_x3	Pearson Correlation	,837**	,868**	,904**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

### Gambar 5.3 Hasil Uji *Responsiveness* (X3)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel *Responsiveness* (X3) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		x4.1	x4.2	x4.3	total_x4
x4.1	Pearson Correlation	1	,552**	,571**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
x4.2	Pearson Correlation	,552**	1	,695**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
x4.3	Pearson Correlation	,571**	,695**	1	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_x4	Pearson Correlation	,801**	,881**	,892**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

**Gambar 5.4 Hasil Uji Assurance (X4)**

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Assurance (X4) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

		x5.1	x5.2	x5.3	total_x5
x5.1	Pearson Correlation	1	,586**	,640**	,873**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
x5.2	Pearson Correlation	,586**	1	,565**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
x5.3	Pearson Correlation	,640**	,565**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_x5	Pearson Correlation	,873**	,833**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

**Gambar 5.5 Hasil Uji Empathy (X5)**

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Empathy (X5) yang dilihat pada kolom korelasi, diketahui

bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Correlations**

		y1	y2	y3	total_y
y1	Pearson Correlation	1	,657**	,751**	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
y2	Pearson Correlation	,657**	1	,680**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
y3	Pearson Correlation	,751**	,680**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
total_y	Pearson Correlation	,901**	,869**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

### Gambar 5.6 Hasil Uji Kepuasan Pengguna (Y)

Nilai r tabel r statistic didapatkan sebesar 0,196. Pada uji validitas yang dilakukan variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang dilihat pada kolom korelasi, dikeetahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tangible			
	TG1	0.904	0,196	Valid
	TG2	0.890	0,196	Valid
	TG3	0.906	0,196	Valid
	TG Total	1	0,196	Valid
2	Reliability			
	RL1	0,837	0,196	Valid
	RL2	0,868	0,196	Valid
	RL3	0,904	0,196	Valid
	Rl Total	1	0,196	Valid

3	Responsiveness			
	RV1	0,801	0,196	Valid
	RV2	0,881	0,196	Valid
	RV3	0,892	0,196	Valid
	RS Total	1	0,196	Valid
4	Assurance			
	AS1	0,801	0,196	Valid
	AS2	0,881	0,196	Valid
	AS3	0,892	0,196	Valid
	AS Total	1	0,196	Valid
5	Empathy			
	EP1	0,873	0,196	Valid
	EP2	0,833	0,196	Valid
	EP3	0,860	0,196	Valid
	EP Total	1	0,196	Valid
6	Kepuasan Pengguna			
	KP1	0,901	0,196	Valid
	KP2	0,869	0,196	Valid
	KP3	0,910	0,196	Valid
	KP Total	1	0,196	Valid

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronch diukur berdasarkan skala Alpha Cronch 0 sampai 1 [53]. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, maka peneliti menggunakan koefisien *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,70 atau 70% [54]. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,848	3

**Gambar 5.7 Hasil Uji Reliabilitas X1**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X1 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Croncbach's Aplha* sebesar 0,851 dengan jumlah item 3 karena nilai *Croncbach's Aplha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Tangible* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,880	3

**Gambar 5.8 Hasil Uji Reliabilitas X2**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X2 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Croncbach's Aplha* sebesar 0,890 dengan jumlah item 3 karena nilai *Croncbach's Aplha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Reliabilitas* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	3

**Gambar 5.9 Hasil Uji Reliabilitas X3**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X3 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,837 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Responsiveness* adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	3

**Gambar 5.10 Hasil Uji Reliabilitas X4**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X4 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,826 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Aplha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Assurance* adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	3

**Gambar 5.11 Hasil Uji Reliabilitas X5**

Penjelasan dari hasil reliabilitas X5 adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Aplha* sebesar 0,826 dengan jumlah item

3 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Empathy* adalah reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3

**Gambar 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Y**

Penjelasan dari hasil reliabilitas Y adalah dilihat pada gambar diatas, pada uji reliabilitas di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,880 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha*  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel.

**Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangible	0,848	0,70	Reliabel
2	Reliabilty	0,880	0,70	Reliabel
3	Responsiveness	0,840	0,70	Reliabel
4	Assurance	0,821	0,70	Reliabel
5	Empathy	0,816	0,70	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna	0,873	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung  $>0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

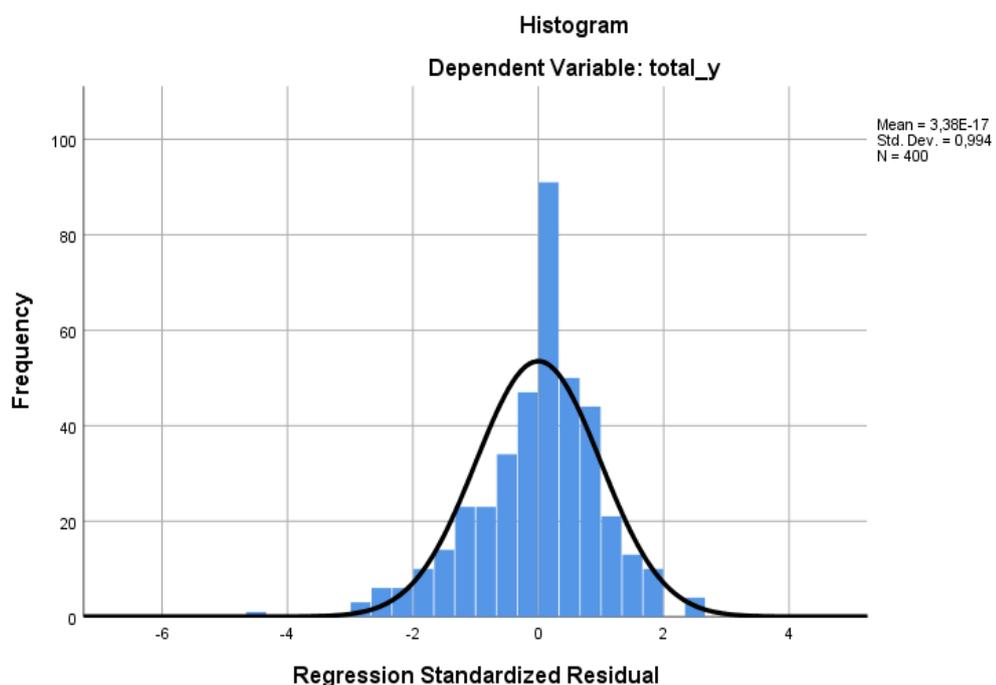
### 5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Penelitian ini juga menguji asumsi klasik yang akan melekat pada persamaan model regresi sehingga data-data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari asumsi normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

### 5.3.1 Uji Normalitas

Pengujian Normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data Menurut Santosa dan Ashari dalam Jurnal [59] Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik Histogram. Apabila tampilan grafik histogram distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal [60].



**5.3.2 Tabel 5.8 Uji Histogram**

Grafik diatas berbentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti di atas ini berdistribusi normal.

### 5.3.2 Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolineritas [55]. Hasil uji multikolineritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini :

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,393	,459			
	total_x1	,172	,056	,178	,349	2,862
	total_x2	,004	,050	,005	,359	2,789
	total_x3	,056	,061	,053	,337	2,967
	total_x4	,243	,064	,225	,329	3,043
	total_x5	,399	,065	,359	,342	2,920

a. Dependent Variable: total\_y

**Gambar 5.13 Hasil Uji Multikolineritas**

Dari hasil uji multikolineritas dapat dilihat nilai tolerance dan VIF nya dari kelima variabel independen nilai tolerance nya  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , jadi kesimpulan bahwa tidak ada yang terjadi masalah multikolineritas pada model regresi.

**Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,349 > 0,10	2,862 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X2	0,359 > 0,10	2,789 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X3	0,337 > 0,10	2,967 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X4	0,329 > 0,10	3,043 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas
X5	0,342 > 0,10	2,920 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinieritas

### 5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji geleser [58].

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas [55]. Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut 5.10 berikut :

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,479	,291		8,513	,000
	total_x1	,035	,035	,083	1,001	,318
	total_x2	-,059	,032	-,153	-1,874	,062
	total_x3	-,073	,039	-,158	-1,872	,062
	total_x4	,069	,041	,144	1,690	,092
	total_x5	-,064	,041	-,131	-1,560	,120

a. Dependent Variable: Abs\_Res

### Gambar 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel independent  $> 0,05$ . Semua nilai signifikan dari 5 variabel  $> 0,05$  sehingga tidak ada ketimpangan varians dari residual dari pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data yang ada bebas dari heteroskedastisitas.

**Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,318 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,062 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,062 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X4	0,092 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X5	0,120 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

## 5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1,X2,X3,X4,X5 (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna), maka dalam penelitian ini digunakan analisis

regresi berganda Marsdiatmoko [55]. Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

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

		Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients
		B		Beta
1	(Constant)	1,393	,459	
	total_x1	,172	,056	,178
	total_x2	,004	,050	,005
	total_x3	,056	,061	,053
	total_x4	,243	,064	,225
	total_x5	,399	,065	,359

a. Dependent Variable: total\_y

**Gambar 5.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Hasil Gambar 5.16 Menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,393 + 0,172 X_1 + 0,004 X_2 - 0,056 X_3 + 0,243 X_4 + 0,399 X_5$$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta = 1,393 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel persepsi akan naik atau terpenuhi
2. Nilai Koefisien beta pada variabel *Tangible* sebesar 0,172 yang berarti jika *Tangible* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,172 atau 17,2% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
3. Nilai Koefisien beta pada variabel *Reliability* sebesar 0,004 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan

meningkat sebesar 0,004 atau 0,4% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

4. Nilai Koefisien beta pada variabel *Responsiveness* sebesar 0,056 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,056 atau 5,6% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
5. Nilai Koefisien beta pada variabel *Assurance* sebesar 0,243 yang berarti jika *Assurance* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,243 atau 24,3% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.
6. Nilai Koefisien beta pada variabel *Empathy* sebesar 0,399 yang berarti jika *Empathy* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,399 atau 39,9% dengan asumsi variabel independen bernilai tetap.

#### **5.4.1. Pengujian Hipotesis Uji t**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  (*Tangible, Reliability, Responsiveness, 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 [55].

Rumus untuk mencari nilai t tabel

T tabel =  $(\alpha / 2 ; n-k-1$  atau df residual)

T tabel =  $(0,05 / 2 ; 100 - 5 - 1 )$

T tabel =  $(0,025 ; 394 )$

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  tabel, Maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.
- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- $t$  tabel =  $t (n - K - 1) = (100 - 5 - 1) = t (394) = 1,971$
- $H_0$  : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Independen dengan variabel Dependen.
- $H_a$  : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel Independen dengan Variabel Dependen.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,393	,459		3,032	,003
	total_x1	,172	,056	,178	3,092	,002
	total_x2	,004	,050	,005	,082	,934
	total_x3	,056	,061	,053	,910	,363
	total_x4	,243	,064	,225	3,786	,000
	total_x5	,399	,065	,359	6,167	,000

a. Dependent Variable: total\_y

**Gambar 5.16 Hasil Uji T**

### **H1 : Kesimpulan Pengujian H1**

Pengujian terhadap variabel *tangible* (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Diketahui nilai sig 0,002  $< 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak, artinya menerima hipotesis  $H_a$ . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial

variabel *tangible* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar 3,092 > 1,971, maka terdapat pengaruh variable X1 terhadap Y.

## **H2 : Kesimpulan Pengujian H2**

Pengujian terhadap variabel *reliability* (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Diketahui nilai sig 0,934 > 0,05 maka hipotesis  $H_0$  diterima, artinya tidak menerima hipotesis  $H_a$ . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar 0,082 < 1,971, maka tidak terdapat pengaruh variable X2 terhadap Y.

## **H3 : Kesimpulan Pengujian H3**

Pengujian terhadap variabel *responsiveness* (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Diketahui nilai sig 0,363 > 0,05 maka hipotesis  $H_0$  diterima, artinya tidak menerima hipotesis  $H_a$ . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar 0,910 < 1,971, maka tidak terdapat pengaruh variable X3 terhadap Y.

## **H4 : Kesimpulan Pengujian H4**

Pengujian terhadap variabel *assurance* (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 maka hipotesis  $H_0$  ditolak, artinya menerima hipotesis  $H_a$ . Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial

variabel *assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar 3,786 > 1,971, maka terdapat pengaruh variable X4 terhadap Y.

#### **H5 : Kesimpulan Pengujian H5**

Pengujian terhadap variabel *empathy* (X5) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 maka hipotesis H<sub>0</sub> ditolak, artinya menerima hipotesis H<sub>a</sub>. Sehingga dengan demikian berarti bahwa secara parsial variabel *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai t hitung sebesar 6,167 > 1,971, maka terdapat pengaruh variable X5 terhadap Y.

#### **5.4.2. Pengujian Uji F**

Uji F bertujuan untuk mngetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independent dalam suatu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian [55]

Untuk pengujian f tabel :

$$F \text{ tabel} = f(k : n-k - 1) = f(5 : 100- 5 - 1) = (5 : 94) = 2,31$$

Pengujian hipotesis Uji F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Kepuasan Pengguna (Y) [50].

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1944,177	5	388,835	93,801	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1633,261	394	4,145		
	Total	3577,437	399			

a. Dependent Variable: total\_y

b. Predictors: (Constant), total\_x5, total\_x2, total\_x3, total\_x1, total\_x4

### Gambar 5.17 Hasil Uji F

Dalam gambar Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan (Bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama Sum of Square dan kedua Mean Square karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut dapat digunakan dua cara, pertama lihat nilai Sig (Signifikansi). Pada tabel anova nilai sig tertera sebesar 0,000 maka dengan mudah bisa disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dengan mengikuti taraf sig 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas (signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

### **H6 : Kesimpulan Pengujian H6**

Pengujian H6, berdasarakan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3,X4 dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000

$< 0,05$  dan nilai F hitung  $93,801 > 3,04$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_6$  diterima yang terdapat pengaruh variabel secara simultan terhadap variabel Y.

#### 5.4.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen Marsdiatmoko [55]

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,737 <sup>a</sup>	,543	,538	2,036	1,636

a. Predictors: (Constant), total\_x5, total\_x2, total\_x3, total\_x1, total\_x4

b. Dependent Variable: total\_y

#### **Gambar 5.18 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$**

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti yang ada pada gambar 5.13., diatas dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,543 atau 54,3% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 54,3% dan sisanya sebesar 45,7% di pengaruhi variabel lain.

## 5.5 PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangible* diterima yang berarti secara parsial variabel *Tangible* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 17,2%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* ditolak yang berarti secara parsial variabel *Reliability* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 0,4%.

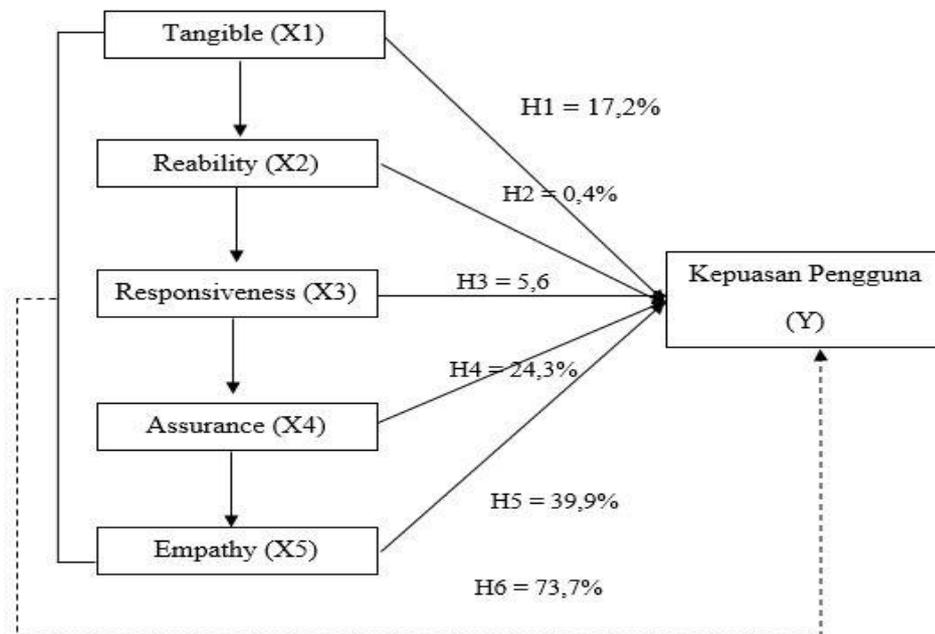
Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X3 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* ditolak yang berarti secara parsial variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 5,6%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X4 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Assurance* diterima yang berarti secara parsial variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 24,3%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 5 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X5 terhadap Y.

sehingga dapat disimpulkan bahwa *Empathy* diterima yang berarti secara parsial variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 39,9%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 6 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti terdapat pengaruh nilai X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* diterima yang berarti seluruh variabel X terhadap pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 73,7% untuk hasil lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar.



**Gambar 5.19 Nilai Hipotesis**

Berikut adalah tabel dari hasil hipotesis :

Tabel 5.11 Hasil Hipotesis

Hipotesis	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil	Keterangan
H1	<i>Tangible</i>	Kepuasan Pengguna	17,2%	Diterima
H2	<i>Reliability</i>	Kepuasan Pengguna	0,4%	Ditolak
H3	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pengguna	5,6%	Ditolak
H4	<i>Assurance</i>	Kepuasan Pengguna	24,3%	Diterima
H5	<i>Empathy</i>	Kepuasan Pengguna	39,9%	Diterima
H6	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	Kepuasan Pengguna	73,7%	Diterima