

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistik versi 25. SPSS merupakan salah satu *software* yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis statistik baik secara tepat dan cepat, dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis *output* yang dikendaki atau sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Data yang di analisis berdasarkan hasil survei kuesioner yang dilakukan dengan disebarakan secara online dari *Google Forms* yang disebarakan dari tanggal 21 Desember 2022 hingga 13 Januari 2023. Penyebaran kuesioner menggunakan media seperti *Whatsapp*, *Facebook* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pernyataan diajukan dalam kuisisioner ini. Kuisisioner kemudian disebarakan kepada masyarakat umum, pekerja dan mahasiswa/i yang menggunakan layanan aplikasi *Game Genshin Impact*. Sebanyak 400 responden yang memberikan respon kedalam kuisisioner dan dinyatakan valid. Kemudian data tersebut diolah menggunakan software IBM SPSS statistik v25. SPSS (*Statistical Program For Social Science*) dapat digunakan untuk hampir seluruh file data dan

sekaligus membuat laporan dalam bentuk tabulasi, gradik, dan plot untuk distribusi maupun statistic deskriptif. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin
2. Usia
3. Pekerjaan

1. Jenis Kelamin

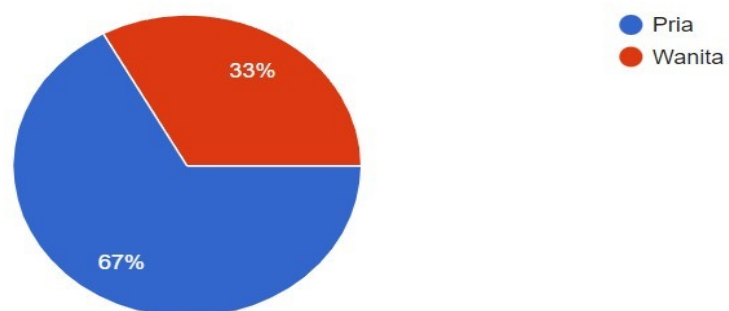
Dari 400 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, didapatkan persentase jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasae
Laki-laki	268	67 %
Perempuan	132	33%
Jumlah Responden	400	100%

Jenis Kelamin

400 jawaban



Gambar 5.1 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada gambar5.1 menunjukkan bahwa jumlah Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan, artinya data yang diperoleh dari responden lebih

dominan laki-laki.

2. Usia

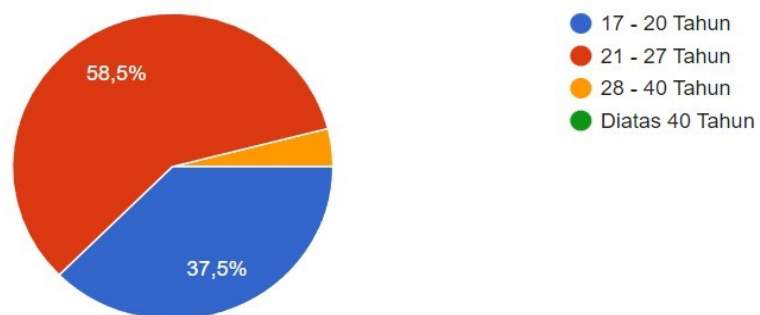
Dari 400 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, didapatkan persentase usia yang dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentasae
17 - 20 Tahun	150	37,5 %
21 - 27 Tahun	234	58,5 %
28 – 40 Tahun	16	4 %
Diatas 40 Tahun	-	-
Jumlah Responden	400	100%

Usia

400 jawaban



Gambar 5.2 Diagram Berdasarkan Usia

Pada Gambar 5.2 menunjukkan bahwa jumlah umur 21-27 tahun lebih banyak dibandingkan dengan umur lainnya, artinya data yang diperoleh dari responden lebih dominan pada umur 21 – 27 tahun.

3. Pekerjaan

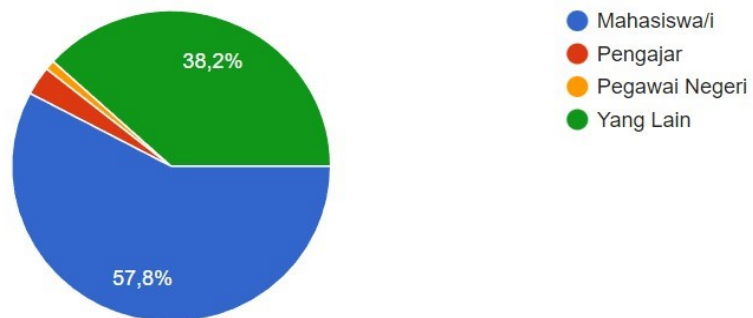
Dari 400 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, didapatkan persentase jenis pekerjaan responden yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Mahasiswa/i	231	57,8 %
Pengajar	12	3 %
Pegawai Negeri	4	1 %
Yang Lain :	153	38,2 %
Jumlah Responden	400	100%

Pekerjaan

400 jawaban

**Gambar 5.2 Diagram Berdasarkan Pekerjaan**

Pada gambar 5.3 menunjukkan bahwa mahasiswa lebih dominan dalam menggunakan aplikasi *Game Genshin Impact* di bandingkan dengan pekerjaan yang lainnya.

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yang akan dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu terdiri dari *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphathy* (X5) dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan

menggunakan SPSS v25. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam rangka memahami uji validasi, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator [50]. Jika hasil dari variabel menghasilkan r hitung lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang akan didapat valid, sedangkan bisa hasil r hitung lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapatkan tidak valid [51].

Cara menentukan r tabel adalah $df = N-2$, dimana N adalah jumlah sample [52], untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r tabel dapat dilihat dari table 5.4.

Tabel 5.4 Nilai Koefisiensi Korelasi

Df=(N-2)	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,25	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
391	0,0831	0,0989	0,1173	0,1298	0,1654
392	0,0830	0,0988	0,1172	0,1296	0,1652
393	0,0829	0,0987	0,1170	0,1295	0,1650
394	0,0828	0,0986	0,1169	0,1293	0,1647
395	0,0827	0,0984	0,1167	0,1291	0,1645
396	0,0826	0,0983	0,1166	0,1290	0,1643
397	0,0825	0,0982	0,1164	0,1288	0,1641
398	0,0824	0,0981	0,1163	0,1287	0,1639
399	0,0823	0,0979	0,1161	0,1285	0,1637
400	0,0822	0,0978	0,1160	0,1283	0,1635

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 400 sampel maka $df = 400 - 2$, maka $df = 398$. Nilai r tabel dari df 398 adalah 0,0981.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Tangibles
X1.1	Pearson Correlation	1	.433**	.391**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X1.2	Pearson Correlation	.433**	1	.382**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X1.3	Pearson Correlation	.391**	.382**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Tangibles	Pearson Correlation	.772**	.774**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.5 hasil output pada pengujian validitas variabel *Tangibles*, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0,0981 atau r hitung > dari r tabel , untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.433**	.365**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X2.2	Pearson Correlation	.433**	1	.482**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X2.3	Pearson Correlation	.365**	.482**	1	.779**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Reliability	Pearson Correlation	.767**	.804**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.6 hasil output pengujian validitas variabel *Reliability*, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0,0981 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X3

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	.461**	.425**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X3.2	Pearson Correlation	.461**	1	.469**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X3.3	Pearson Correlation	.425**	.469**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Responsiveness	Pearson Correlation	.800**	.809**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.7 hasil output pengujian validitas variabel *Responsiveness*, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0,0981 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas X4

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.388**	.355**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X4.2	Pearson Correlation	.388**	1	.521**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X4.3	Pearson Correlation	.355**	.521**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Assurance	Pearson Correlation	.744**	.796**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.8 hasil output pengujian validitas variabel *Assurance*, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0,0981 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas X5

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	.419**	.254**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
X5.2	Pearson Correlation	.419**	1	.462**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
X5.3	Pearson Correlation	.254**	.462**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Empathy	Pearson Correlation	.744**	.816**	.735**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.9 hasil output pengujian validitas variabel *Empathy*, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0, 0981 atau r hitung > r tabel, untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Y

		Correlations			Kepuasan_Pengguna
		Y1	Y2	Y3	
Y1	Pearson Correlation	1	.426**	.394**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
Y2	Pearson Correlation	.426**	1	.481**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400
Y3	Pearson Correlation	.394**	.481**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400
Kepuasan_Pengguna	Pearson Correlation	.776**	.804**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400

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

Berdasarkan tabel 5.10 hasil output pengujian validitas variabel Kepuasan Pengguna, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Pearson Coorelation* setiap item lebih besar dari 0,0981 atau r hitung > r tabel, untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.11 rangkuman hasil uji validitas.

Tabel 5.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X1)			
	X1.1	0,772	0,0981	Valid
	X1.2	0,774	0,0981	Valid
	X1.3	0,770	0,0981	Valid
2	<i>Reliability</i> (X2)			
	X2.1	0,767	0,0981	Valid
	X2.2	0,804	0,0981	Valid
	X2.3	0,779	0,0981	0,0981
3	<i>Responsiveness</i> (X3)			
	X3.1	0,800	0,0981	Valid
	X3.2	0,809	0,0981	Valid
	X3.3	0,778	0,0981	Valid
4	<i>Assurance</i> (X4)			
	X4.1	0,774	0,0981	Valid
	X4.2	0,796	0,0981	Valid
	X4.3	0,779	0,0981	Valid
5	<i>Emphaty</i> (X5)			
	X5.1	0,774	0,0981	Valid
	X5.2	0,816	0,0981	Valid
	X5.3	0,735	0,0981	Valid
6	Kepuasan pengguna (Y)			
	Y1	0,776	0,0981	Valid
	Y2	0,804	0,0981	Valid
	Y3	0,786	0,0981	Valid

Dari rangkuman hasil uji validitas yang terdapat pada tabel 5.11 dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel dinyatakan valid karena terbukti bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya semua instrumen variabel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi kriteria

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten [38]. Dalam

penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel dengan menggunakan *alpha cronbach*, kuesioner reliabel apabila *alpha cronbach* $> 0,60$ dan tidak reliabel jika sama tau dibawah $0,60$.

Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.667	3

Dari hasil uji reliabilitas X1 pada tabel 5.12 didapatkan *cronbach's Alpha* sebesar $0,667 > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Tangibles* adalah reliabel.

Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	3

Dari hasil uji reliabilitas X2 pada tabel 5.13 di dapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar $0,689 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *reliability* adalah reliabel.

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	3

Dari hasil uji reliabilitas X3 pada tabel 5.14 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar $0,711 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *responsiveness* adalah reliabel.

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.683	3

Dari hasil uji reliabilitas X4 pada tabel 5.15 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar $0,683 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *Assurance* adalah reliabel.

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	3

Dari hasil uji reliabilitas X5 pada tabel 5.16 didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar $0,644 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada *empathy* adalah reliabel.

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	3

Dari hasil uji reliabilitas Y pada tabel 5.17 pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar $0,696 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan Pengguna adalah reliabel, untuk melihat rangkuman uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.18.

Tabel 5.18 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles (X1)</i>	0,667	0,60	Reliabel
2	<i>Reliability (X2)</i>	0,681	0,60	Reliabel
3	<i>Responsiveness (X4)</i>	0,711	0,60	Reliabel
4	<i>Assurance (X5)</i>	0,683	0,60	Reliabel
5	<i>Empathy (X6)</i>	0,644	0,60	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,696	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.18, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel di dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.3 Uji ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan proses uji regresi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas.

5.3.1 Uji Normalitas

Sutoopo Yeri [54] Menyatakan Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi, uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Kesalahan yang sering terjadi dan dilakukan yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang, tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Cara untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan rasio skewness dan rasio kurtosis. Rasio skewness adalah nilai skewness dibagi dengan standard error skewness, sedangkan rasio kurtosis adalah

nilai kurtosis dibagi dengan standard error kurtosis. Kurtosis yang baik nilai rasionya mendekati 0 tetapi dapat di terima jika ± 2 atau 3 dan skewness yang baik nilai rasionya mendekati 0 tetapi dapat di terima jika ± 1 [55], dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Selengkapnya tercantum pada tabel 5.19.

Tabel 5.19 Hasil Uji Normalitas

	Descriptive Statistics							
	N	Minimu	Maximum	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	400	-4.1192	4.60756	.000000	.144	.122	.655	.243
Valid N (listwise)	400							

Hasil uji normalitas dari tabei 5.19 yang sudah dilalukan, terdapan nilai statistic dan standart error dari skewness dan kurtosis yang akan dihitung nilai rasionya dengan cara nilai skewness dibagi dengan standard error skewness dan nilai kurtosis dibagi dengan standard error kurtosis [56]. Berikut nilai rasio:

1. Rasio Skewness adalah $0,144/0,122 = 0,1803$
2. Rasio Kurtosis adalah $0,655/0.243 = 2,695$

Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara nilai hingga ± 1 dan ± 2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Rasio Skewness berada di dalam ± 1 dan + Rasio Kurtosis berada di ± 2 dapat dikatakan bahwa data menyebar secara normal.

3.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu, jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya [54]. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$, berarti terjadi tidak multikolinieritas [57], selengkapnya pada tabel 5.20.

Tabel 5.20 Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	1.512	.620		2.440	.015		
	Tangibles	.589	.037	.589	16.004	.000	.914	1.095
	Reliability	.213	.034	.232	6.320	.000	.921	1.085
	Responsiveness	.010	.034	.011	.300	.764	.921	1.086
	Assurance	-.048	.034	-.053	-1.428	.154	.881	1.135
	Empathy	.101	.031	.120	3.283	.001	.920	1.087

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Dari tabel 5.20 hasil uji multikolinieritas, didapatkan bahwa nilai dari

Tolerance dan VIF memenuhi syarat yaitu :

Tabel 5.21 rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant inflation Factor)	Keterangan
X1	0,914 > 0,10	1,095 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,921 > 0,10	1,085 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,921 > 0,10	1,086 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

X4	0,881 > 0,10	1,135 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	0,920 > 0,10	1,087 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinearitas

3.3.3 Uji Heteroskedastitas

Dalam uji heteroskedastisitas, cara yang paling sering digunakan dalam menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak yaitu hanya dengan melihat pada Scatter Plot. Selain dengan melihat pada Scatter Plot, ada beberapa metode statistik yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, seperti halnya uji Glejser. Dalam penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji Glejser. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas [58].

Tabel 5.22 Hasil Uji Glejser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.239	.625		-.383	.702
	Tangibles	.000	.037	-.001	-.010	.992
	Reliability	.025	.034	.038	.723	.470
	Responsiveness	.004	.034	.006	.118	.906
	Assurance	-.014	.034	-.023	-.426	.670
	Empathy	.010	.031	.017	.318	.750

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari tabel 5.22 hasil uji heteroskedastisitas , didapatkan bahwa nilai dari signifikan memenuhi syarat nilai signifikan semua variabel lebih besar dari 0,05 maka dapat di simpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis Regresi Linear Berganda adalah untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel *independent* (*Tangibles, Reliability, Responsivenss, Assurance* dan *Empathy*) terhadap satu variabel *dependent* (Kepuasan Pengguna) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya.

Rumus dalam penelitian yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5.$$

Dimana :

Y = Variabel *dependent*

a = *Constant*

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = variabel *independent* (*Tangibles, Reability, Responsivenss, Assurance* dan *Empathy*) [40].

Berikut hasil dari regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.23.

Tabel 5.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.512	.620		2.440	.015
	Tangibles	.589	.037	.589	16.004	.000
	Reliability	.213	.034	.232	6.320	.000

Responsiveness	.010	.034	.011	.300	.764
Assurance	-.048	.034	-.053	-1.428	.154
Empathy	.101	.031	.120	3.283	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Hasil tabel 5.23 menunjukkan hasil dari persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,512 + 0,589 + 0,213 + 0,010 + - 0,048 + 0,101$$

Keterangan :

1. Nilai *Constant* 1,512 nilai konstanta positif menunjukkan pangaruh positif variabel *independent* naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi.
2. Jika koefisien beta pada variabel *Tangibles* sebesar 0,589 yang berarti jika *Tangibles* mengalami kenaikan maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 58,9 % dengan asumsi variabel *independent* bernilai tetap.
3. Jika koefisien beta pada variabel *reability* sebesar 0,213 yang berarti jika *reability* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 21,3 % dengan asumsi variabel *independent* bernilai tetap.
4. Jika koefisien beta pada variabel *responsiveness* sebesar 0,010 yang berarti jika *responsiveness* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,1% dengan asumsi variabel *independent* bernilai tetap.
5. Jika koefisien beta pada variabel *assurance* sebesar -0,048 yang berarti

jika *assurance* mengalami penurunan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami penurunan sebesar 4,8% dengan asumsi variabel *independent* bernilai tetap.

6. Jika koefisien beta pada variabel *empathy* sebesar 0,101 yang berarti jika *empathy* mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 10,1% dengan asumsi variabel *independent* bernilai tetap.

5.4.1 Koefisien Diterminasi R^2

R^2 adalah untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, *R square* merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel *independent* (*eksogen*) mempengaruhi variabel *dependent* (*endogen*). *R squared* merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel *independent* secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel *dependent*. Nilai *R-squared* (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel *independent* tertentu terhadap variabel *dependent* [60]. Berikut adalah hasil uji koefisien diterminasi dapat di lihat pada tabel 5.24.

Tabel 5.24 Hasil Koefisien Diterminasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.507	1.363

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangibles, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Dari tabel 5.24 diketahui nilai *R square* sebesar 0,513 hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel X berpengaruh secara simultan terhadap Y adalah sebesar 51,3%, sedangkan sisanya sebesar 48.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.2 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *independent* X1, X2, X3, X4 dan X5 (*Tengible, Reability, Responsiveness, Asurance, dan Empathy*) terhadap variabel *dependent* Y (Kepuasan Pengguna) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel *dependent* [61].

Adapun rumus untuk mencari T tabel:

$$T \text{ tabel} = t (a/2 : n - k - 1)$$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95% [62].

$$T \text{ tabel} = t (a/2 : n - k - 1) = t (0,05/2 : 400-5-1) = (0,025 : 394) = 1.966$$

Tabel 5.25 Tabel T

Pr \ Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
391	0,67512	1,28372	1,64876	1,96605	2,33592	2,33592	3,11121
392	0,67512	1,28371	1,64875	1,96603	2,33590	2,33590	3,11115
393	0,67511	1,28371	1,64874	1,96602	2,33587	2,33587	3,11110

394	0,67511	1,28370	1,64873	1,96600	2,33585	2,33585	3,11105
395	0,67511	1,28370	1,64872	1,96599	2,33583	2,33583	3,11099
396	0,67511	1,28369	1,64871	1,96597	2,33580	2,33580	3,11094
397	0,67511	1,28369	1,64870	1,96596	2,33578	2,33578	3,11089
398	0,67511	1,28368	1,64869	1,96594	2,33575	2,33575	3,11083
399	0,67511	1,28368	1,64868	1,96593	2,33573	2,33573	3,11078
400	0,67510	1,28367	1,64867	1,96591	2,33571	2,33571	3,11073

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- a. Ho : Variabel-variabel *independent* (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empahty*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* (kepuasan pengguna).
- b. Ha : Variabel-variabel *independent* (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empahty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* (kepuasan pengguna).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka signifikansi, yaitu :

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.26.

Tabel 5.26 Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.512	.620		2.440	.015
	Tangibles	.589	.037	.589	16.004	.000
	Reliability	.213	.034	.232	6.320	.000
	Responsiveness	.010	.034	.011	.300	.764
	Assurance	-.048	.034	-.053	-1.428	.154
	Empathy	.101	.031	.120	3.283	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Dilihat dari tabel 5.26 hasil uji T maka dapat disimpulkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai T hitung sebesar 16,004 > 1.966 dan nilai signifikan t hitung 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan *Tangibles* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai T = 6,320 > 1.966 dan nilai signifikan t hitung 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai T = 0,300 < 1.966 dan nilai signifikan t hitung 0,764 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai T 1,428 < 1.966, dan nilai signifikan t hitung 0,154 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Hasil uji T menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = 3,283 > 1.966$ dan nilai signifikan t hitung $0,01 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

5.4.3 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 hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/ peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi, jika $< 0,05$, maka bisa dikatakan bahwa variabel *independent* dalam penelitian ini signifikan [63].

Adapun rumus untuk mencari F tabel:

$(k ; n-k)$

Keterangan:

K = jumlah variabel *independent* (bebas)

N = jumlah responden atau sampel penelitian

Menentukan F hitung dan F tabel, F tabel dicari pada tabel statistika dengan signifikansi 0,05. $F \text{ tabel} = F (K : n - K) = F (5 : 400 - 5 = 395) = 2,24$.

Tabel 5.27 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05										
df penyebut (N2)	df pembilang (N1)									
	Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
391	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85

392	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
393	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
394	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
395	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
396	3,87	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
397	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
398	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
399	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85
400	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

Menentukan Fhitung dan F tabel

F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05

$$F \text{ tabel} = f (k : n-k) = f (5 : 400 - 5) = (5 : 395) = 2,24$$

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95% .

Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian yaitu :

- a. Jika nilai signifikan < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai signifikan > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y [64].

Tabel 5.28 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	769.918	5	153.984	82.919	.000 ^b
	Residual	731.672	394	1.857		
	Total	1501.590	399			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangibles, Reliability, Assurance

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5.28 dengan tingkat kepercayaan 95% nilai F hitung sebesar $82,919 > 2.24$ F tabel dengan signifikan $0,00 < 0,05$ disimpulkan bahwa keseluruhannya variable *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empahty* secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna.