

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pinterest adalah mesin penemuan visual untuk menemukan ide-ide seperti resep masakan, inspirasi rumah, *trend fashion* terbaru. Dengan miliaran pin di Pinterest, anda akan selalu menemukan ide untuk mencari inspirasi.

Pinterest hadir sebagai salah satu aplikasi yang hidup di era digital saat ini dimana Pinterest menyajikan berbagai gambar atau video yang dapat menjadi sarana untuk mencari inspirasi yang sedang trend saat ini, Pinterest yang dirilis pada tanggal 12 Agustus 2012 ini terus berusaha berinovasi dalam menciptakan atau menyajikan produk dan layanan yang berkualitas, melihat dan melakukan pembaruan foto atau video untuk mengikuti trend saat ini

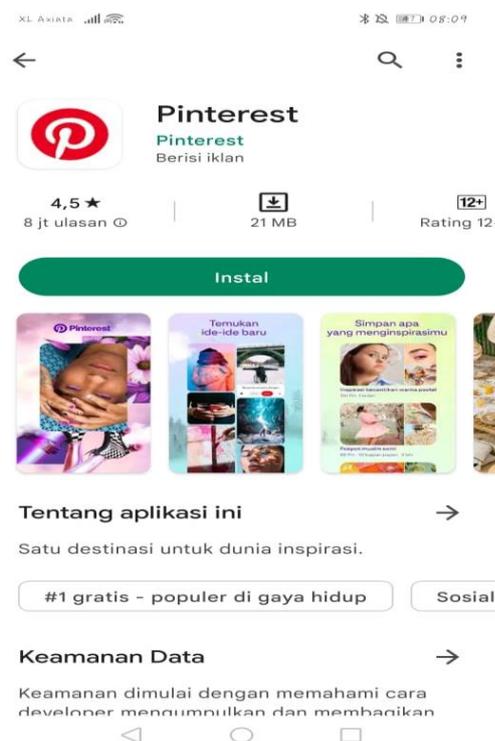


Gambar 5. 1 Logo Aplikasi Pinterest

Pinterest dikembangkan untuk menjadi pendamping gaya hidup di era digital saat ini yang menyajikan foto atau video yang menarik serta mengikuti trend. Pinterest telah dilengkapi dengan berbagai fitur dan tampilan yang *trendy* dan *user friendly* agar pengguna merasa nyaman saat menggunakannya. Pinterest juga menyediakan fitur *search* untuk memudahkan penggunanya mencari ide sesuai kebutuhannya. Pinterest bertekad untuk menjadi

salah satu layanan digital yang bias diandalkan dengan selalu menyajikan informasi. Komunikasi dan aktivitas layanan tanpa batas.

Pinterest telah mencapai 50 juta unduhan pada *google play store* dan mendapat nilai rating sejumlah 4,9 bintang dengan ulasan 8jt ulasan. Pada tampilan halaman unduhan di aplikasi diaplikasi *google play sore* Pinterest menampilkan beberapa ulasan mengenai foto yang sedang *trend* dan bisa menginspirasi pengguna untuk mengikuti foto pada Pinterest. Ulasan tersebut dapat dilihat pada gambar 5.1 dibawah ini



Gambar 5. 2 Tampilan *Pinterest* pada *Google Play Store*

Langkah awal yang harus dilakukan pengguna untuk menggunakan aplikasi Pinterest adalah login terlebih dahulu dengan masukan alamat *email* lalu masukan kata sandi dan ketuk masuk, atau bisa juga memilih masuk dengan *facebook* atau masuk dengan *google*. Kemudian pengguna akan masuk ke halaman utama pada Pinterest yang terdapat beberapa menu dan fitur menarik. Adapun manu-menu yang terdapat pada halaman utama Pinterest antara lain sebagai berikut :

1. Menu Beranda

Menu beranda merupakan tampilan awal pada saat pengguna sudah berhasil melakukan login sebelumnya. Tampilan awal aplikasi Pinterest menyajikan beberapa menu dan fitur yang dapat dilihat pada gambar 5.2 dibawah ini :

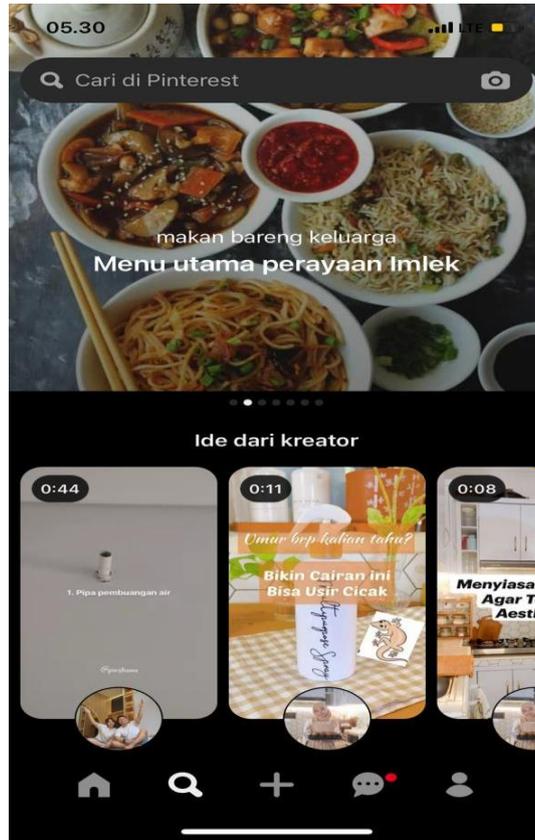


Gambar 5. 3 Tampilan Menu Beranda

Menu beranda menyajikan fitur Jelajah dan tonton , fitur jelajah menampilkan gambar rekomendasi dari Pinterest yang jika kita tekan gambar tersebut, akan menampilkan gambar-gambar sejenisnya. Fitur tonton berisikan video rekomendasi Pinterest yang dapat menjadi referensi kita.

2. Menu Search

Menu search merupakan tampilan saat pengguna ingin mencari foto atau video sesuai dengan keinginan mereka dan di bawahnya terdapat ide dari beberapa kreator dan pilihan kategori yang sedang populer di Pinterest. Tampilan Menu Pinterest menyajikan beberapa menu dan fitur yang dapat dilihat pada gambar 5.3 dibawah ini :



Gambar 5.4 Tampilan Menu Search

3. Menu Pembaruan dan Pesan

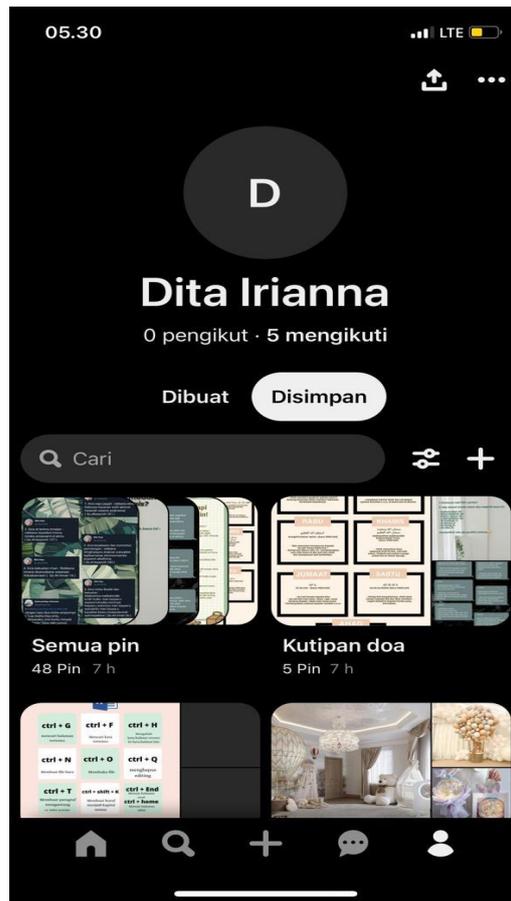
Menu ini menampilkan foto atau video yang kita sukai ataupun ide yang sudah kita lihat dan pemberitahuan mengenai sajian beranda yang memiliki gambar atau video yang baru. Pinterest memberikan notifikasi mengenai Pembaruan papan dengan Tema yang kita inginkan.



Gambar 5. 5Tampilan Menu Pembaruan dan Pesan

4. Menu Akun pengguna

Menu ini menampilkan nama pengguna pengikut dan orang yang diikuti , serta menampilkan semua foto atau video yang dibuat dan disimpan oleh akun pengguna. Menu dibuat berisikan foto atau video yang di buat oleh pengguna Pinterest, sedangkan Menu disimpan adalah semua isi foto atau video yang di simpan oleh pengguna berdasarkan kategorinya.



Gambar 5. 6Tampilan Menu Akun Pengguna

5.2 TAHAP ANALISIS

Dalam penelitian ini, ada beberapa pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang akan dibandingkan dengan hipotesis yang telah ditetapkan, adapun pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut .

5.2.1 Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid, instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur harus valid. Valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Person Correlation*, sedangkan nilai r tabel

dapat dilihat dalam tabel r. Dalam penelitian ini jumlah responden dengan nilai DF = N-2, dimana N = jumlah sampel 270 maka dikurangi 2 menjadi 268 dan taraf sinifikansi 10% atau 0.05 nilai r tabel adalah 0.119. Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r table dapat dilihat dari table 5.1 dibawah ini :

Tabel 5. 1 Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r)

df (N-2)	Tabel Distribusi r				
	Tingkat Signifikansi				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
260	0.101841 9742	0.121219 7074	0.143662 8513	0.158882 8511	0.202153 13
261	0.101647 3289	0.120988 5328	0.143389 7044	0.158581 4786	0.201772 7768
262	0.101453 7953	0.120758 6758	0.143118 1096	0.158281 8143	0.201394 562
263	0.101261 363	0.120530 1238	0.142848 0521	0.157983 8423	0.201018 4657
264	0.101070 0215	0.120302 8646	0.142579 5176	0.157687 5467	0.200644 4682
265	0.100879 7605	0.120076 886	0.142312 4917	0.157392 9119	0.200272 55
266	0.100690 5701	0.119852 1761	0.142046 9604	0.157099 9223	0.199902 6919
267	0.100502 44	0.119628 723	0.141782 9098	0.156808 5627	0.199534 875
268	0.100315 3605	0.119406 515	0.141520 3263	0.156518 8181	0.199169 0806
269	0.100129 3218	0.119185 5407	0.141259 1962	0.156230 6736	0.198805 2903
270	0.099944 31433	0.118965 7886	0.140999 5061	0.155944 1145	0.198443 4857

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 270 sampel maka df = 270 - 2, maka df = 268. Nilai r tabel dari df = 268 adalah 0,119.

Tabel 5. 2 Uji Validitas Tangibles (XI)

		Correlations			
		X1	X2	X3	TOTAL_X1
X1	Pearson Correlation	1	.371**	.362**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X2	Pearson Correlation	.371**	1	.290**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270

X3	Pearson Correlation	.362**	.290**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.750**	.752**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *Tangibles* di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai Person Correlation setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 3 Rangkuman hasil uji validitas X1

Variabel Tangibles	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,750	0,119	Valid
X1.2	0,752	0,119	Valid
X1.3	0,744	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X1.1, X1.2, dan X1.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5. 4 Uji Validitas Reliability (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.356**	.378**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X2.2	Pearson Correlation	.356**	1	.441**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
X2.3	Pearson Correlation	.378**	.441**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

	N	270	270	270	270
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.766**	.772**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *reliability* di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 5 Rangkuman hasil uji validitas X2

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,766	0,119	Valid
X2.2	0,772	0,119	Valid
X2.3	0,775	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X2.1, X2.2 dan X2.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5. 6 Uji Validitas Responsiveness (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.432**	.325**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X3.2	Pearson Correlation	.432**	1	.362**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
X3.3	Pearson Correlation	.325**	.362**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.785**	.769**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *System Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai 10 *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut:

Tabel 5. 7 Rangkuman hasil uji validitas X3

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,785	0,119	Valid
X3.2	0,769	0,119	Valid
X3.3	0,734	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X3.1, X3.2 dan X3.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5. 8 Uji Validitas Assurance (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.443**	.413**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X4.2	Pearson Correlation	.443**	1	.422**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
X4.3	Pearson Correlation	.413**	.422**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.796**	.783**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi Assurance di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r

tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut:

Tabel 5. 9 Rangkuman hasil uji validitas X4

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0,796	0,119	Valid
X4.2	0,783	0,119	Valid
X4.3	0,778	0,119	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X4.1, X4.2 dan X4.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Assurance (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5. 10 Uji Validitas Empathy (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.262**	.333**	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X5.2	Pearson Correlation	.262**	1	.306**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
X5.3	Pearson Correlation	.333**	.306**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.745**	.691**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil output pengujian validitas dimensi *Empathy* di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut:

Tabel 5. 11 Rangkuman hasil uji validitas X5

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0,745	0,119	Valid

X5.2	0,691	0,119	Valid
X5.3	0,754	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X5.1, X5.2 dan X5.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid

Tabel 5. 12 Uji Validitas Trust (X6)

		Correlations			
		X6.1	X6.2	X6.3	TOTAL_X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.381**	.387**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
X6.2	Pearson Correlation	.381**	1	.389**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
X6.3	Pearson Correlation	.387**	.389**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_X6	Pearson Correlation	.768**	.756**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi *Empathy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut:

Tabel 5. 13 Rangkuman Hasil Uji validitas X6

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X6.1	0,768	0,119	Valid
X6.2	0,756	0,119	Valid
X6.3	0,781	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item X6.1,

X6.2 dan X6.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Trust (X6) dinyatakan valid.

Tabel 5. 14 Uji Validitas Presepsi (Y)

		Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.408**	.386**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	270	270	270	270
Y2	Pearson Correlation	.408**	1	.448**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	270	270	270	270
Y3	Pearson Correlation	.386**	.448**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	270	270	270	270
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.791**	.771**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	270	270	270	270

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas dimensi Presepsi di atas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari r tabel yaitu 0.119. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut:

Tabel 5. 15 Rangkuman Hasil Uji validitas Y

Variabel Reliability	r Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1.1	0,791	0,119	Valid
Y1.2	0,771	0,119	Valid
Y1.3	0,778	0,119	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai r hitung pada item Y1.1, Y2.2 dan Y3.3 dengan skor nilai r hitung diatas r tabel 0,119, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Presepsi (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan ketepatan. Uji reabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan *Cronbach's Alpha*, *Cronbach's Alpha* merupakan hasil uji reliabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi nilai minimal $> 0,60$ dan apabila nilainya dibawah nilai minimal $>0,60$ maka item pernyataan tidak reliabel. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas penelitian ini Pada tabel 5.16 berikut:

Tabel 5. 16 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tengibles	0,604	0,60	Reliabel
2	Reliability	0.604	0,60	Reliabel
3	Responsiveness	0.656	0,60	Reliabel
4	Assurance	0.639	0,60	Reliabel
5	Empathy	0.690	0,60	Reliabel
6	Trust	0.563	0,60	Reliabel
7	Presepsi	0.653	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.22 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

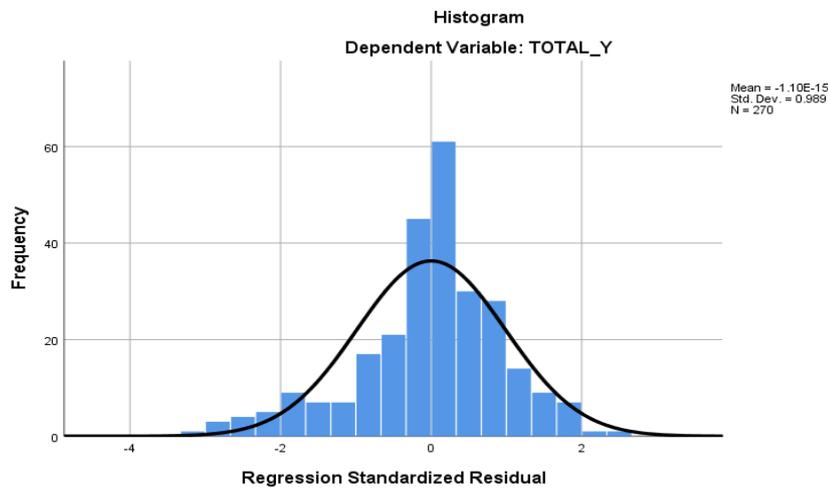
5.3 Uji ASUMSI KLASIK

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

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi agar lebih meyakinkan apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafis dan uji statistik. Pada analisis grafik yaitu dapat dilihat dengan grafik histogram

dan grafik plott. Pada grafik histogram apabila tampilan distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal. Sedangkan pada grafik plot, residual dapat dikatakan normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonalnya. Untuk hasil uji normalitas dengan grafik histogram dapat dilihat pada gambar 5.7 :



Gambar 5. 7 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram

5.3.2 Uji Multikolinearitas

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

Tabel 5. 17 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.430	.578		2.474	.014		
	TOTAL_X1	.140	.070	.133	1.992	.047	.404	2.474
	TOTAL_X2	.163	.064	.167	2.546	.011	.420	2.383
	TOTAL_X3	-6.476E-5	.065	.000	-.001	.999	.430	2.328

TOTAL_ X4	.152	.062	.155	2.468	.014	.458	2.183
TOTAL_ X5	.272	.067	.256	4.038	.000	.450	2.222
TOTAL_ X6	.154	.071	.153	2.162	.032	.361	2.769

**Tabel 5.
18**

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Dimensi	Tolerance	(varian inflation factor) VIF	Keterangan
	<i>Servqual</i>		
Tangibles (X1)	0.404 > 0,1	2.474 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Reability (X2)	0.420 > 0,1	2.383 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Responsiveness (X3)	0.430 > 0,1	2.328 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Accurancy (X4)	0.458 > 0,1	2.183 < 10,00	
	<i>E-Recover Service Quality</i>		
Empathy (X5)	0.450 > 0,1	2.222 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas
Trust (X6)	0.361 > 0,1	2.769 < 10,00	Tidak terjadi Multikolinearitas

Pada table 5.24 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai tolerance > 0,1 dan seluruh nilai VIF < 10 artinya semua data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. 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. Hasil pengujian heterokedastisitas dari penelitian ini

dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. 19 Uji Heterokedastistas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.433	.376		6.469	.000
	TOTAL_X1	.000	.046	.000	.003	.998
	TOTAL_X2	-.056	.042	-.125	-1.354	.177
	TOTAL_X3	-.045	.042	-.097	-1.056	.292
	TOTAL_X4	.067	.040	.148	1.676	.095
	TOTAL_X5	-.069	.044	-.140	-1.569	.118
	TOTAL_X6	-.002	.046	-.004	-.045	.964

**Tabel 5.
20**

a. Dependent Variable: RES_2

Rangkuman Hasil Heterokedastistas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
	<i>Servqual</i>	
Tangibles (X1)	0.998 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas
Reability (X2)	0.177 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas
Responsiveness (X3)	0.292 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas
Accurancy (X4)	0.095 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas
	<i>Service Quality</i>	
Empathy (X5)	0.118 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas
Trust (X6)	0.964 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastistas

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari uji heterokedastisitas, dimana nilai signifikan melebihi tingkat singnifikan, artinya semua data diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

5.3.4 Uji Linearitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikan pada linearity > 0,05 maka hubungan antara dua variabel dinyatakan ada hubungan linear. Sedangkan signifikan pada *linearity* < 0,05 maka tidak ada hubungan linear. Tujuan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linera secara signifikan atau tidak

Output dari uji linearitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 21 Uji Linearitas persepsi (Y) Tangibles (X1)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X1	Between Groups	(Combined)	702.694	12	58.558	13.820	.000
		Linearity	602.465	1	602.465	142.188	.000
		Deviation from Linearity	100.228	11	9.112	2.150	.018
	Within Groups		1088.936	257	4.237		
	Total		1791.630	269			

Pada tabel 5.21 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,18.

Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel persepsi dengan variabel bukti terukur *tangibles* dinyatakan linear.

Tabel 5. 22 Uji Linearitas persepsi (Y) ke Reability (X2)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X2	Between Groups	(Combined)	721.751	10	72.175	17.472	.000
		Linearity	649.953	1	649.953	157.343	.000
		Deviation from Linearity	71.798	9	7.978	1.931	.048
	Within Groups		1069.879	259	4.131		
Total		1791.630	269				

Pada tabel 5.22 diatas dapat diketahui

signifikansi pada Linear sebesar 0,048. Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel persepsi dengan variabel bukti terukur *reability* dinyatakan linear.

Tabel 5. 23 Uji Linearitas persepsi (Y) ke Responsiveness (X3)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X3	Between Groups	(Combined)	608.293	11	55.299	12.057	.000
		Linearity	529.979	1	529.979	115.550	.000
		Deviation from Linearity	78.314	10	7.831	1.707	.079
	Within Groups		1183.336	258	4.587		
Total		1791.630	269				

Pada tabel 5.23 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,079.

Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel persepsi dengan variabel bukti terukur *responsiveness* dinyatakan linear.

Tabel 5. 24 Uji Linearitas persepsi (Y) ke Accuracy (X4)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X4	Between Groups	(Combined)	694.297	12	57.858	13.551	.000
		Linearity	631.441	1	631.441	147.886	.000
		Deviation from Linearity	62.856	11	5.714	1.338	.203
	Within Groups		1097.333	257	4.270		
	Total		1791.630	269			

Pada tabel 5.24 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,203.

Dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable persepsi dengan variabel bukti terukur *Accuracy* dinyatakan linear.

Tabel 5. 25 Uji Linearitas persepsi (Y) ke Empathy (X5)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X5	Between Groups	(Combined)	793.340	11	72.122	18.639	.000
		Linearity	689.160	1	689.160	178.108	.000
		Deviation from Linearity	104.180	10	10.418	2.692	.004
	Within Groups		998.290	258	3.869		
Total		1791.630	269				

Pada tabel 5.25 diatas dapat diketahui signifikansi pada Linear sebesar 0,004. dikarenakan signifikansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variabel persepsi dengan variabel bukti terukur *Empathy* dinyatakan linear.

Tabel 5. 26 Uji Linearitas persepsi (Y) ke Trust (X6)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X6	Between Groups	(Combined)	776.153	12	64.679	16.369	.000
		Linearity	685.897	1	685.897	173.589	.000
		Deviation from Linearity	90.257	11	8.205	2.077	.022
	Within Groups		1015.476	257	3.951		
	Total		1791.630	269			

Pada tabel 5.26 diatas dapat diketahui signifkansi pada Linear sebesar 0,22. Dikarenakan signifkansi lebih dari 0,05 jadi hubungan antara variable persepsi dengan variabel bukti terukur Trust dinyatakan linear.

Tabel 5. 27 Rangkuman Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan nilai sig	Keterangan
Y * X1	0,018 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X2	0,048 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X3	0,079 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X4	0,203 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X5	0,004 > 0,05	Linear secara signifikan
Y * X6	0,022 > 0,05	Linear secara signifikan

Berdasarkan tabel 5.27 diatas terdapat nilai signifikan seluruh variabel independent > 0,05 maka dapat disimpulkan semua data independent (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) berhubungan linear dengan data dependent (Y).

5.3.5 Analisis Linier Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Accuracy, Empathy*) terhadap satu variabel dependen *Preception* model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Dimana:

Y = Variabel dependen *Preception*

a = Konstanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5, X6 = variable independen (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Accuracy, Empathy*) Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.28 dibawah ini:

Tabel 5. 28 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.433	.376		6.469	.000
	TOTAL_X1	.000	.046	.000	.003	.998
	TOTAL_X2	-.056	.042	-.125	-1.354	.177
	TOTAL_X3	-.045	.042	-.097	-1.056	.292
	TOTAL_X4	.067	.040	.148	1.676	.095
	TOTAL_X5	-.069	.044	-.140	-1.569	.118
	TOTAL_X6	-.002	.046	-.004	-.045	.964

a. Dependent Variable: RES_2

Keterangan: 1. Nilai *constant* adalah = 2.433 artinya jika tidak terjadi perubahan dimensi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Accuracy, Empathy* dan *Preception* (nilai X1, X2, X3, X4, X5, X6 adalah 0) maka kepuasan pengguna Pinterest sebesar 0,674 satuan.

2. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *tangibles* sebesar -0,000 yang berarti jika dimensi *Tangibles* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami penurunan sebesar -0,000 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
3. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Reability* sebesar 0,056 yang berarti jika dimensi *Reability* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami peningkatan sebesar 0,056 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
4. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,045 yang berarti jika dimensi *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami peningkatan sebesar 0,045 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
5. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Accurancy* sebesar 0,067 yang berarti jika dimensi *Accurancy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami peningkatan sebesar 0,067 26 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi *independent* lainnya bernilai tetap atau nol.
6. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Empathy* sebesar -0,069 yang berarti jika dimensi *Empathy* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami penurunan sebesar -0,069 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.
7. Jika nilai koefisien beta pada dimensi *Trust* sebesar 0,002 yang berarti jika dimensi *Trust* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka kepuasan pelanggan aplikasi Pinterest akan mengalami peningkatan sebesar 0,002 satuan dengan asumsi variabel atau dimensi independent lainnya bernilai tetap atau nol.

5.3.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai R² yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien atau R Square (R²).

Tabel 5. 29 Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.513	1.801

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X6, TOTAL_X5, TOTAL_X2, TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Penjelasan informasi yang disajikan pada tabel 5.42 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R menunjukkan nilai korelasi atau hubungan erat antara variabel terikat dan variabel bebas, yaitu sebesar 0,524 atau 52,4%, disebut sebagai hasil koefisien determinasi atau R Square (R²) jika nilai R dikuadratkan.
- b. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R²), pada tabel tersebut nilai yang didapatkan adalah sebesar 0,524 yang merupakan pengkuadratan nilai R. Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 52,4% dan sisanya sebesar 30,8% di pengaruhi variabel lain diluar penelitian. Nilai R² terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R² semakin mendekati 1.

5.3.5.2 Uji F

Uji F adalah pengujian pengaruh variable independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variable dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variable

independen, untuk itu perlu dilakukan uji F. Uji F 28 atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan *probability value* dari hasil penelitian.

Uji F atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam satu penelitian secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikan, jika kurang dari 10% (0,05) maka bisa dikatakan bahwa variabel independen dalam penelitian ini signifikan. Untuk menentukan kriteria keputusan pengujian uji F simultan yaitu:

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

$$F_{tabel} = (K ; n - K)$$

Ket : K = Jumlah Variabel Independen

$$F_{tabel} = (7 ; 270-7 = 98)$$

n = Jumlah Responden

$$F_{tabel} = 2,340$$

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut:

Tabel 5. 30 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	938.294	6	156.382	48.197	.000 ^b
	Residual	853.335	263	3.245		
	Total	1791.630	269			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X6, TOTAL_X5, TOTAL_X2, TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1

Berdasarkan hasil uji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dilihat bahwa nilai F hitung sebesar $48,197 > 2,340$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) 0,000 < 0,05, disimpulkan bahwa keseluruhan variabel *Service Quality* beserta dimensinya

(*Tangibles, reability, responsiveness, accurancy, empathy, trust*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap persepsi (*preception*).

5.3.5.3 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variable independen X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 (*Efficiency, Fullflment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*) terhadap variable dependen Y (Kepuasan Pengguna atau *User satisfaction*) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variable independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. 30
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} <$ dari $t \text{ table}$, maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap Y.

$$T \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n - K - 1)$$

Ket :K = Jumlah Variabel Independen

$$T \text{ tabel} = (0,01 ; 263)$$

N = Jumlah Responden

$$T \text{ tabel} = 2,340$$

$$\alpha = 0.05$$

Hasil uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.31 dibawah ini:

Tabel 5. 31 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.430	.578		2.474	.014
	TOTAL_X1	.140	.070	.133	1.992	.047
	TOTAL_X2	.163	.064	.167	2.546	.011
	TOTAL_X3	-6.476E-5	.065	.000	-.001	.999
	TOTAL_X4	.152	.062	.155	2.468	.014
	TOTAL_X5	.272	.067	.256	4.038	.000

TOTAL_X6	.154	.071	.153	2.162	.032
----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

1. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki nilai $T = 1.992$ dari pada T tabel = 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H1 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai = $0,047 < 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Pinterest.

2. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Reliability* memiliki nilai $T = 2.546 >$ dari pada T tabel = 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Reliability* 31 menunjukkan nilai = $0,011 < 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Pinterest.

3. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai $T = -001 <$ dari pada T tabel = 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H3 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai = $0.999 > 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Pinterest.

4. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Assurance* memiliki nilai $T = 2.468 <$ dari pada T tabel = 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H4 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Assurance* menunjukkan nilai = $0,014 > 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Pinterest.

5. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki nilai $T = 4.038 >$ dari pada T tabel = 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H5 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Empathy* menunjukkan nilai = $0,000 > 0,05$ (α) sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Pinterest.

6. Hasil uji T diatas menunjukkan dimensi *Trust* memiliki nilai $T = 2,162 <$ dari pada T tabel

= 2.340, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H6 secara parsial. Nilai signifikan untuk dimensi *Trust* menunjukkan nilai = $0,032 < 0,05$ (α) sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi pengguna aplikasi Pinterest.

Berikut ini adalah rangkuman penjelasan hipotesis dari setiap dimensi dan variabel yang diteliti yaitu:

1. H1: *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis ditolak.
2. H2: *Reliability* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis diterima.
3. H3: *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis ditolak.
4. H4: *Assurance* (X4) memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis diterima.
5. H5: *Empathy* (X5) memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis diterima.
6. H6: *Trust* (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi Pinterest maka hipotesis ditolak.

5.4 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pengembang aplikasi antara lain sebagai berikut:

1. Penulis merekomendasikan untuk pendaftaran akun pinterest menggunakan alamat *email* yang aktif agar pinterest dapat mengirimkan notifikasi ke alamat *email*

2. Penulis merekomendasikan kepada pengembang untuk meninggalkan lagi *system* pada aplikasi Pinterest dalam tingkat keakuratan dan tingkat ketepatan waktu agar lebih baik lagi. Salah satunya adalah meminimalisir terjadinya *error* pada aplikasi agar proses transaksi yang dilakukan pengguna berjalan lebih optimal lagi.