

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai langkah-langkah dalam melakukan pengumpulan data, karakteristik dari responden penelitian dan prosedur yang digunakan untuk menganalisis data yang terhimpun. Analisis data menggunakan perangkat lunak Statistik *SPSS* versi 25 untuk memastikan kerangka kerja yang sistematis dan terpercaya.

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Data yang dianalisis adalah data dari hasil kuesioner yang telah disebar melalui *Google Form* pada grup komunitas *Mobile Legends* Indonesia 2023 di Facebook. Sebanyak 344 responden yang mengisi kuesioner tersebut dinyatakan valid dan data tersebut akan diolah menggunakan Statistik *SPSS* V25. *SPSS* sebagai paket program analisis data statistic, membuktikan kegunaannya dengan mampu menangani berbagai jenis file data. Keunggulannya terletak pada kemampuan untuk menghasilkan laporan yang melibatkan tabulasi serta statistic deskriptif dari data yang dianalisis. *SPSS* menjadi alat yang sangat berguna dalam menyajikan dan memahami informasi statistic dengan cara yang visual dan sistematis.

Berikut adalah tabel dari profil responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	250	72,7%
Perempuan	94	27,3%
Jumlah	344	100%

Pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan.

B. Usia

Tabel 5.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
< 18 Tahun	21	6,1%
18-24 Tahun	286	83,1%
25-30 Tahun	37	10,8%
Jumlah	344	100%

Pada Tabel 5.2 menunjukkan bahwa rentang usia pada responden didominasi usia 18-24 tahun.

C. Pekerjaan

Tabel 5.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	236	68,6%
Wiraswasta	38	11%
Pegawai Negeri	30	8,7%
Pegawai Swasta	23	6,7%
Lainnya	17	4,9%
Jumlah	344	100%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa pelajar/mahasiswa lebih dominan dibandingkan pekerjaan yang lain.

D. Domisili Pulau

Tabel 5.4 Presentase Responden Berdasarkan Domisili Pulau

Domisili Pulau	Jumlah Responden	Presentase
P Sumatra	126	36,6%
Jawa	157	45,6%
Kalimantan	42	12,2%
Sulawesi	19	5,5%
Papua	0	0%
Jumlah	344	100%

Pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa domisili pulau jawa lebih dominan dibandingkan pulau lainnya.

5.2 TAHAP ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk menilai apakah suatu alat ukur, seperti kuesioner memiliki validitas atau tidak. Validitas dalam konteks ini menunjukkan sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner dapat secara tepat mengukur aspek atau variabel yang dimaksudkan. Uji validitas dalam penelitian ini menguji pada masing-masing variabel pada *Servqual* dengan menggunakan *SPSS V25*. Untuk memahami uji validitas ini, digunakan koefisien korelasi, dimana nilai signifikan lebih dari 5% menunjukkan kevalidan pernyataan sebagai pembentuk indikator. Jika nilai r dari variabel melebihi r tabel, maka data dianggap valid, sebaliknya jika nilai r lebih kecil dari tabel maka data dianggap tidak valid (Andreas) [57].

Tabel 5.5 Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment

DF = (N-2)	Uji Satu Sisi (One Tailed)				
	0,1%	0,05%	0,025%	0,01%	0,005%
	Uji Dua Sisi (Two Tailed)				
	0,2%	0,1%	0,05%	0,02%	0,01%
340	0,069	0,089	0,106	0,126	0,139
341	0,069	0,089	0,106	0,126	0,139
342	0,069	0,089	0,106	0,126	0,139
343	0,069	0,089	0,106	0,126	0,139
344	0,069	0,089	0,105	0,125	0,138
345	0,069	0,089	0,105	0,125	0,138
346	0,069	0,089	0,105	0,125	0,138
347	0,069	0,088	0,105	0,124	0,138
348	0,069	0,088	0,105	0,124	0,138
349	0,069	0,088	0,105	0,124	0,137

350	0,068	0,088	0,105	0,124	0,137
-----	-------	-------	-------	-------	-------

Cara menentukan r tabel yaitu $df = N-2$, yang dimana N merupakan jumlah sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 344, maka $df = 344-2 = 342$. Maka nilai r tabel dan $df = 342$ yaitu 0,106.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas X1

		Correlations			
		x1.1	x1.2	x1.3	Total
x1.1	Pearson Correlation	1	.350**	.191**	.484**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
x1.2	Pearson Correlation	.350**	1	.230**	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
x1.3	Pearson Correlation	.191**	.230**	1	.394**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344
total	Pearson Correlation	.484**	.422**	.394**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Nilai r tabel sebesar 0,106 maka berdasarkan Tabel 5.6 uji validitas yang dilakukan pada variabel *Tangibles* (X1) dapat dilihat pada kolom korelasi, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti semua indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas X2

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	total
x2.1	Pearson Correlation	1	.460**	.350**	.550**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
x2.2	Pearson Correlation	.460**	1	.394**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
x2.3	Pearson Correlation	.350**	.394**	1	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344
total	Pearson Correlation	.550**	.538**	.496**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Nilai r tabel sebesar 0,106 maka berdasarkan Tabel 5.7 uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reability* (X2) dapat dilihat pada kolom korelasi, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti semua indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas X3

		Correlations			
		x3.1	x3.2	x3.3	Total
x3.1	Pearson Correlation	1	.369**	.294**	.604**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
x3.2	Pearson Correlation	.369**	1	.330**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
x3.3	Pearson Correlation	.294**	.330**	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344

Total	Pearson Correlation	.604**	.530**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Nilai r tabel sebesar 0,106 maka berdasarkan Tabel 5.8 uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness*(X3) dapat dilihat pada kolom korelasi, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti semua indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas (X4)

		Correlations			
		x4.1	x4.2	x4.3	Total
x4.1	Pearson Correlation	1	.379**	.314**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
x4.2	Pearson Correlation	.379**	1	.324**	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
x4.3	Pearson Correlation	.314**	.324**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344
Total	Pearson Correlation	.585**	.499**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Nilai r tabel sebesar 0,106 maka berdasarkan Tabel 5.9 uji validitas yang dilakukan pada variabel *Assurance* (X4) dapat dilihat pada kolom korelasi, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti semua indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas (X5)

		Correlations			
		x5.1	x5.2	x5.3	Total
x5.1	Pearson Correlation	1	.431**	.213**	.525**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
x5.2	Pearson Correlation	.431**	1	.430**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
x5.3	Pearson Correlation	.213**	.430**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344
Total	Pearson Correlation	.525**	.585**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Nilai r tabel sebesar 0,106 maka berdasarkan Tabel 5.10 uji validitas yang dilakukan pada variabel *Empath* (X5) dapat dilihat pada kolom korelasi, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti semua indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas (Y)

		Correlations			
		y1.1	y1.2	y1.3	Total
y1.1	Pearson Correlation	1	.507**	.331**	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	344	344	344	344
y1.2	Pearson Correlation	.507**	1	.434**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	344	344	344	344
y1.3	Pearson Correlation	.331**	.434**	1	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	344	344	344	344

total	Pearson Correlation	.552**	.572**	.547**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	344	344	344	344

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

Tabel 5.12 Ikhtisar Hasil Uji Validitas

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>			
X1.1	0,484	0,106	Valid
X1.2	0,422	0,106	Valid
X1.3	0,394	0,106	Valid
<i>Realibility</i>			
X2.1	0,550	0,106	Valid
X2.2	0,538	0,106	Valid
X2.3	0,496	0,106	Valid
<i>Responsiveness</i>			
X3.1	0,604	0,106	Valid
X3.2	0,530	0,106	Valid
X3.3	0,572	0,106	Valid
<i>Assurance</i>			
X4.1	0,585	0,106	Valid
X4.2	0,499	0,106	Valid
X4.3	0,569	0,106	Valid
<i>Empath</i>			
X5.1	0,525	0,106	Valid
X5.2	0,585	0,106	Valid
X5.3	0,536	0,106	Valid
Kepuasan Pengguna			
Y1.1	0,552	0,106	Valid
Y1.2	0,572	0,106	Valid
Y1.3	0,547	0,106	Valid

Berdasarkan tabel 5.12, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel didalam penelitian ini dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas untuk pertanyaan dengan *alternative* jawaban lebih dari dua menggunakan uji *Cronbach'Alpha*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach'Alpha* $> 0,60$, sehingga instrument penelitian dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang dapat diterima. Sebaliknya jika nilai *Cronbach'Alpha* $< 0,60$ maka instrument penelitian tidak reliabel, sehingga instrumen peneltian dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tidak dapat diterima (D. irana) [58].

Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	3

Pada tabel 5.13 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,620 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *Tangibles* adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	3

Pada tabel 5.14 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,659 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *Realibility* adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.635	3

Pada tabel 5.15 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,635 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *Responsiveness* adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.604	3

Pada tabel 5.16 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,604 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *Assurance* adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.621	3

Pada tabel 5.17 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,621 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel *Empath* adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas Y

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

Pada tabel 5.18 hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari *Cronbach'Alpha* sebesar 0,689 dengan jumlah item sebanyak 3. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Kepuasan Pengguna adalah reliabel karena melebihi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 5.19 Ikhtisar Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Htung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,620	0,60	Reliabel
2	<i>Realibility</i> (X2)	0,659	0,60	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	0,635	0,60	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,604	0,60	Reliabel
5	<i>Empath</i> (X5)	0,621	0,60	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,689	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.19, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai alpha hitung lebih dari nilai alpha tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel didalam penelitian ini dinyatakan reliable.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.20 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		344	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.09939925	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.056	
	Negative	-.094	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.055 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.002
		Upper Bound	.004

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel 5.20 hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai signifikan $0,055 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal

5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda. Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda terdapat korelasi antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel *independent*. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan menggunakan metode *tolerance* & VIF. Jika nilai *tolerance* $> 0,100$ dan VIF $< 10,00$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas sedangkan jika nilai *tolerance* $< 0,100$ dan VIF $> 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 5.21 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.824	1.213
	X2	.704	1.421
	X3	.614	1.628
	X4	.659	1.517
	X5	.695	1.439

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.21 hasil uji multikolinieritas, dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi gejala multikolinieritas karena kelima variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,100 dan VIF kurang dari 10,00

5.3.3 Uji Heteroskedastitas

Dalam uji heteroskedastitas menggunakan salah satu metode yang paling umum digunakan oleh penelitian yaitu uji *gleser*. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastitas sedangkan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastitas. Model regresi yang baik adalah jika data tidak terjadi gejala heteroskedastitas.

Tabel 5.22 Hasil Uji Heteroskedastitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.389	.399		5.988	.000
	X1	3.308	.530		6.241	.000
	X2	-.036	.036	-.058	-.998	.319
	X3	.024	.036	.042	.674	.501
	X4	-.057	.039	-.097	-1.452	.147
	X5	.057	.038	.096	1.489	.138

a. Dependent Variable: abs_res

Berdasarkan tabel 5.22 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastitas karena kelima variabel tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Analisis regresi linear berganda dilakukan setelah terpenuhi persyaratan uji normalitas, uji heteroskedastitas dan uji multikolinearitas.

Tabel 5.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.259	.795		2.843	.005
	X1	.214	.055	.191	3.933	.000
	X2	.044	.054	-.042	-.803	.423
	X3	.193	.059	.184	3.260	.001
	X4	.188	.058	.178	3.265	.001
	X5	.280	.056	.266	5.023	.000

a. Dependent Variable: Y

Persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \dots (5.1)$$

Keterangan :

Y : Variabel *Dependent*

a : Konstanta

b : Koefisien Variabel *Independent*

x : Nilai Variabel *Independent*

Pada tabel 5.23 menunjukkan persamaan linear berganda yang diperoleh yaitu $Y = 2,259 + 0,214 + 0,044 + 0,193 + 0,188 + 0,280$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta yang diperoleh sebesar 2,259 maka bisa diartikan jika variabel *independent* bernilai 0 maka variabel *dependent* bernilai 2,259.
2. Nilai koefisien variabel X1 bernilai positif sebesar 0,214 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.
3. Nilai koefisien variabel X2 bernilai positif sebesar 0,044 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.
4. Nilai koefisien variabel X3 bernilai positif sebesar 0,193 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X3 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.
5. Nilai koefisien variabel X4 bernilai positif sebesar 0,188 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X4 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.
6. Nilai koefisien variabel X5 bernilai positif sebesar 0,280 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.

5.4.1 Uji Koefisien Diterminasi

Uji koefisien determinasi atau R^2 (*R Squared*) digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi linear berganda dengan data atau untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap

variabel Y. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1 dan semakin mendekati 1, semakin baik model tersebut sesuai dengan data [59].

Tabel 5.24 Hasil Koefisien Diterminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.342	.332	2.115

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Berdasarkan output pada tabel 5.24 diketahui nilai *R Square* sebesar 39,5%, hal ini mengandung arti bahwa semua variabel X berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 39,5%.

5.4.2 Uji F

Uji f merupakan metode statistik yang efektif untuk membandingkan rata-rata yang lebih dari dua variabel *independent*. Melalui uji f, penulis dapat menilai apakah ada perbedaan signifikan terhadap variabel *independent* tersebut (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empath, Kepuasan Pengguna*). Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka variabel X berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y sedangkan jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka variabel X tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y. [60]. Karena ada perbandingan antara f_{hitung} dengan f_{tabel} , maka adapun rumus untuk mencari f_{tabel} yaitu :

$$F_{tabel} = F(k ; n-k).....(5.2)$$

Keterangan :

K = Jumlah Variabel

N = Jumlah Responden

Maka hasil yang diperoleh berdasarkan rumus f tabel untuk membandingkan dengan f hitung adalah F tabel = F (5 ; 344-5 = 339).

Tabel 5.25 Tabel F

Df	Titik Presentase Distribusi F Untuk Probabilitas = 0,05				
	1	2	3	4	5
339	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
340	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
341	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
342	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
343	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
344	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
345	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
346	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
347	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
348	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
349	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24
350	3,86	3,02	2,63	2,39	2,24

Berdasarkan tabel 5.25 maka nilai f tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,24.

Tabel 5.26 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	784.070	5	156.814	35.060	.000 ^b
	Residual	1511.765	338	4.473		
	Total	2295.834	343			

- a. Dependent Variable: totaly1
- b. Predictors: (Constant), totalx5, totalx1, totalx2, totalx4, totalx3

Pengambilan keputusan :

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan output diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji f 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 sebesar $35,060 > f_{tabel} 2,24$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara simultan terhadap Y.

5.4.3 Uji T

Uji t sebagai metode statistik difungsikan untuk menentukan apakah perbedaan antara dua rata-rata sampel atau signifikansi koefisien regresi dalam analisis regresi dapat dianggap sebagai hasil kebetulan atau memiliki signifikansi statistik. Pengambilan keputusan dalam uji t, jika nilai $sig < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y sedangkan jika nilai $sig > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Rizal) [61]. Karena ada perbandingan antara t hitung dengan t tabel, maka adapun rumus untuk mencari t tabel yaitu :

$$T_{tabel} = (a/2 ; n-k-1) \dots \dots (5.3)$$

Keterangan :

a = Tingkat Kepercayaan 95% (0,05)

n = Sampel

k = Variabel *Independen*

Maka hasil yang diperoleh berdasarkan rumus t tabel untuk membandingkan dengan t hitung adalah T tabel = (0,025 ; $344-5-1 = 338$).

Tabel 5.27 Presentase T Tabel df 340-345

DF	Uji Satu Sisi (One Tailed)				
	0,1%	0,05%	0,025%	0,01%	0,005%
	Uji Dua Sisi (Two Tailed)				
	0,2%	0,1%	0,05%	0,02%	0,01%
338	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590
339	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590
340	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590
341	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590
342	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590
343	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590

Berdasarkan tabel 5.27 maka nilai t tabel yang diperoleh adalah sebesar 1,967.

Tabel 5.28 Hasil Uji T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	.795		2.843	.005
	X1	.214	.055	.191	3.933	.000
	X2	.044	.054	.042	.803	.423
	X3	.193	.059	.184	3.260	.001
	X4	.188	.058	.178	3.265	.001
	X5	.280	.056	.266	5.023	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.28 maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Kesimpulan H1

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diketahui sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,933 > 1,967$, maka dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam aspek keunggulan informasi pada aplikasi *game Mobile Legends*.

H2 : Kesimpulan H2

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diketahui sebesar $0,256 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $0,803 < 1,967$, maka dapat disimpulkan bahwa *Reability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam aspek keamanan dalam aplikasi *game Mobile Legends*.

H3 : Kesimpulan H3

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diketahui sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,260 < 1,967$, maka dapat disimpulkan bahwa *Responsivess* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam aspek efektivitas dan ketepatan dalam aplikasi *game Mobile Legends*.

H4 : Kesimpulan H4

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diketahui sebesar $0,521 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,265 < 1,967$, maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam aspek layanan keluhan pada aplikasi *game Mobile Legends*.

H5 : Kesimpulan H5

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diketahui sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $5,023 < 1,967$, maka dapat disimpulkan bahwa *Empath (X5)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam aspek ekspektasi atau harapan pengguna dalam aplikasi *game Mobile Legends*.