

BAB V

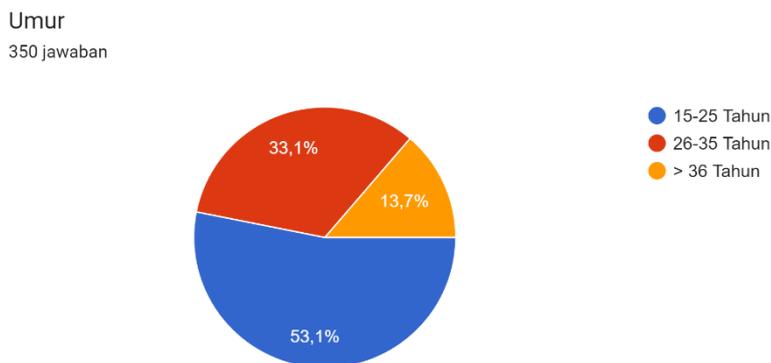
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 ANALISIS DATA KUESIONER

Pengumpulan data dari penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* pada tanggal 12 Januari 2024 hingga selesai dengan mencapai 350 responden. Pengambilan kuesioner sendiri dilakukan secara bertahap tergantung pada kesediaan responden untuk mengisi kuesioner. Tahap ini menjelaskan jumlah dan persentase dari responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis yang telah diuji terlebih dahulu secara *online*.

5.5.1 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna Mega Pulsa, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Usia

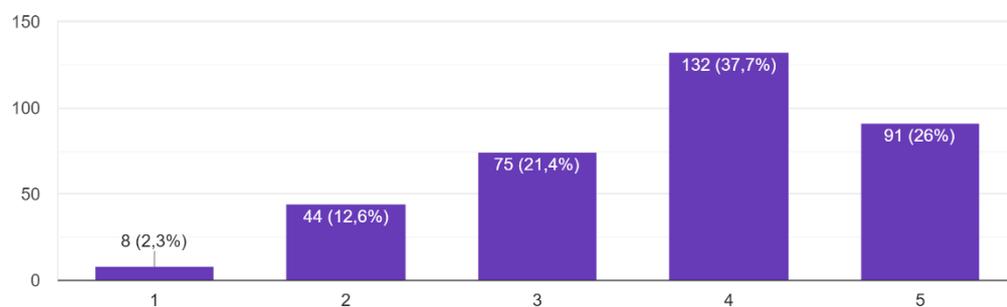
Pada gambar diatas ialah gambar persentase usia pengguna Mega Pulsa. Pada usia 15-25 tahun dengan jumlah 186 responden dengan persentase 53,1%, pada

usia 26-35 tahun dengan jumlah 116 responden dengan persentase 33,1%, pada usia >36 tahun dengan jumlah 48 responden dengan persentase 13,7%.

5.5.2 Hasil Pertanyaan

Berikut adalah pertanyaan pada variabel *tangible*

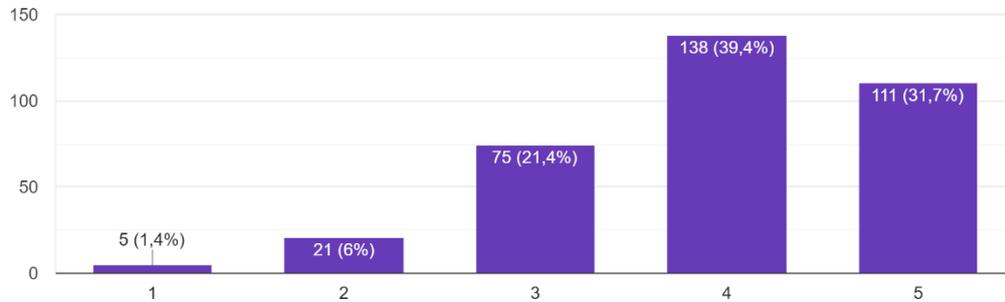
Mega Pulsa memiliki fitur yang mudah dipahami
350 jawaban



Gambar 5.2 Diagram Kuesioner Pertanyaan Pertama

Pada gambar 5.2 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki fitur yang mudah dipahami” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 2,3% dengan 8 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 12,6% dengan 44 responden memilih 2 (tidak setuju), 21,4% dengan 75 responden memilih 3 (netral), 37,7% dengan 132 responden memilih 4 (setuju), dan 26% dengan 91 responden memilih 5 (sangat setuju).

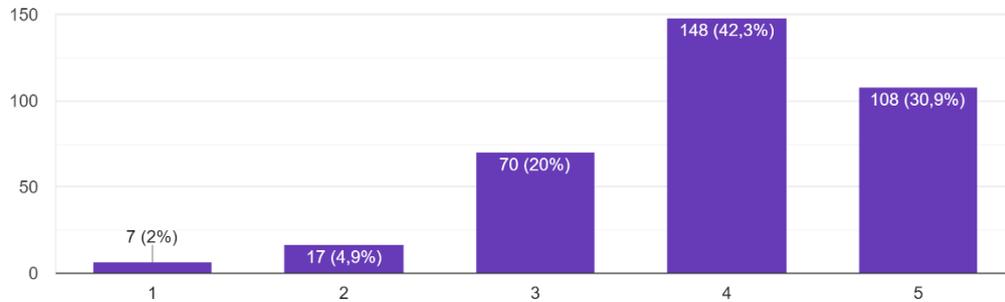
Mega Pulsa memiliki navigasi yang dapat mempermudah user
350 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kedua

Pada gambar 5.3 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki navigasi yang dapat mempermudah user” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,4% dengan 5 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 6% dengan 21 responden memilih 2 (tidak setuju), 21,4% dengan 75 responden memilih 3 (netral), 39,4% dengan 138 responden memilih 4 (setuju), dan 31,7% dengan 111 responden memilih 5 (sangat setuju).

Mega Pulsa memiliki informasi dan user guide yang dapat diakses pelanggan
350 jawaban

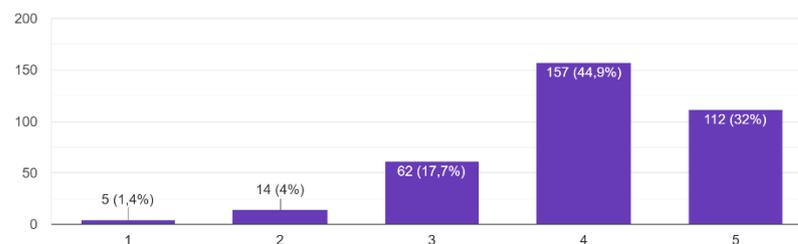


Gambar 5.4 Diagram Kuesioner Pertanyaan Ketiga

Pada gambar 5.4 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki informasi dan user guide yang dapat diakses pelanggan” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 2% dengan 7 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4,9% dengan 17 responden memilih 2 (tidak setuju), 20% dengan 70 responden memilih 3 (netral), 42,3% dengan 148 responden memilih 4 (setuju), dan 30,9% dengan 108 responden memilih 5 (sangat setuju).

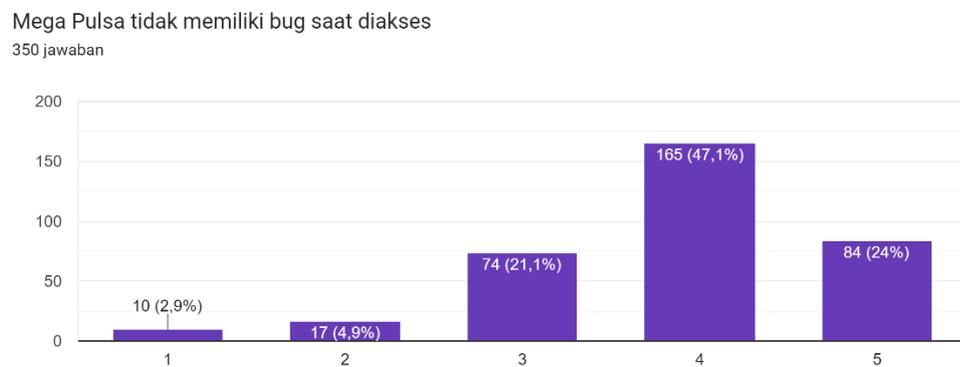
Pertanyaan pada variabel *reliability*

Mega Pulsa mempermudah user untuk mendapatkan informasi dengan cepat
350 jawaban



Gambar 5.5 Diagram Kuesioner Pertanyaan Keempat

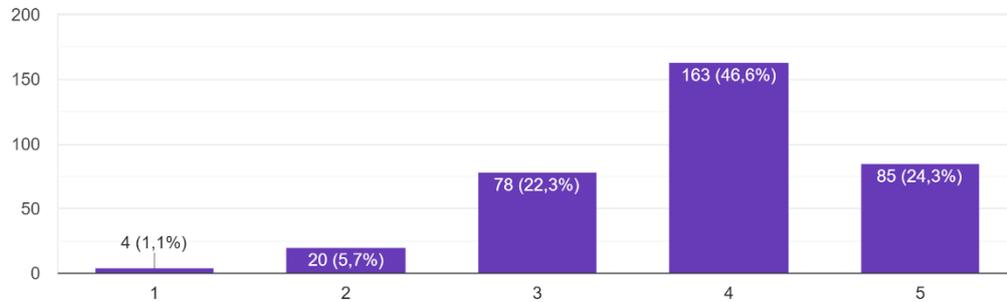
Pada gambar 5.5 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa mempermudah user untuk mendapatkan informasi dengan cepat” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,4% dengan 5 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4% dengan 14 responden memilih 2 (tidak setuju), 17,7% dengan 62 responden memilih 3 (netral), 44,9% dengan 157 responden memilih 4 (setuju), dan 32% dengan 112 responden memilih 5 (sangat setuju).



Gambar 5.6 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kelima

Pada gambar 5.6 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa tidak memiliki bug saat diakses” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 2,9% dengan 10 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4,9% dengan 17 responden memilih 2 (tidak setuju), 21,1% dengan 74 responden memilih 3 (netral), 47,1% dengan 165 responden memilih 4 (setuju), dan 24% dengan 84 responden memilih 5 (sangat setuju).

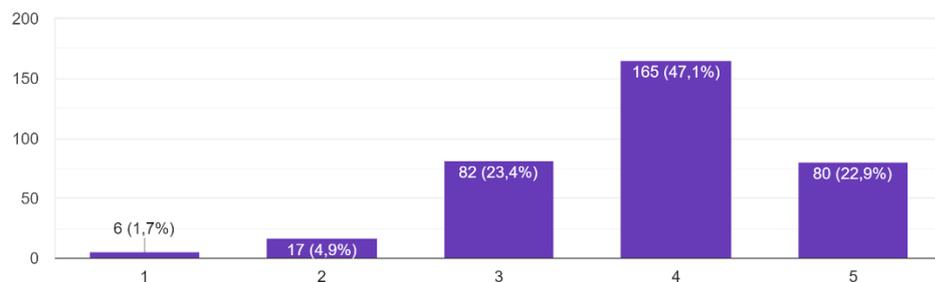
Mega Pulsa memiliki sistem informasi yang bersifat real time atau up to date
350 jawaban



Gambar 5.7 Diagram Kuesioner Pertanyaan Keeman

Pada gambar 5.7 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki sistem informasi yang bersifat real time atau up to date” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,1% dengan 4 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,7% dengan 20 responden memilih 2 (tidak setuju), 22,3% dengan 78 responden memilih 3 (netral), 46,6% dengan 163 responden memilih 4 (setuju), dan 24,3% dengan 85 responden memilih 5 (sangat setuju).

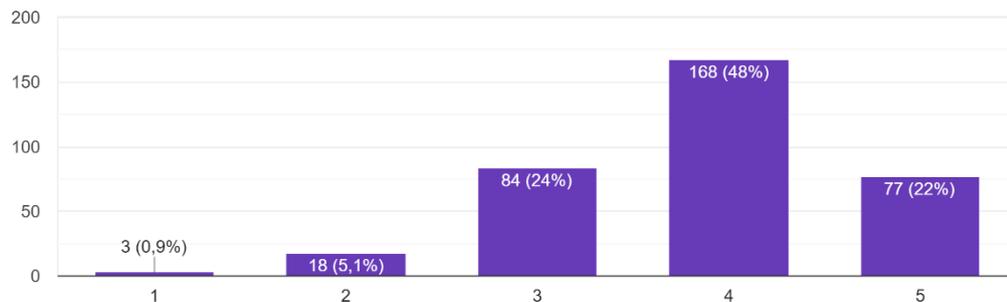
Mega Pulsa menyediakan informasi yang valid dan akurat
350 jawaban



Gambar 5.8 Diagram Kuesioner Pertanyaan Ketujuh

Pada gambar 5.8 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa menyediakan informasi yang valid dan akurat” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,7% dengan 6 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4,9% dengan 17 responden memilih 2 (tidak setuju), 23,4% dengan 82 responden memilih 3 (netral), 47,1% dengan 165 responden memilih 4 (setuju), dan 22,9% dengan 80 responden memilih 5 (sangat setuju).

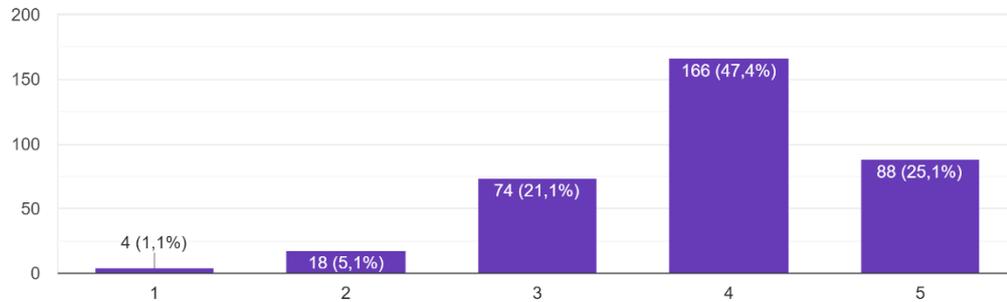
fitur-fitur Mega Pulsa telah berjalan sesuai dengan fungsionalnya
350 jawaban



Gambar 5.9 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kedelapan

Pada gambar 5.9 diatas mengenai pertanyaan “fitur-fitur Mega Pulsa telah berjalan sesuai dengan fungsionalnya” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 0,9% dengan 3 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,1% dengan 18 responden memilih 2 (tidak setuju), 24% dengan 84 responden memilih 3 (netral), 48% dengan 168 responden memilih 4 (setuju), dan 22% dengan 77 responden memilih 5 (sangat setuju).

Sistem Mega Pulsa mudah diakses diberbagai macam perangkat
350 jawaban

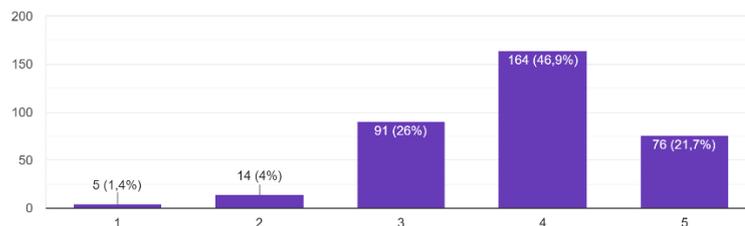


Gambar 5.10 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kesembilan

Pada gambar 5.10 diatas mengenai pertanyaan “Sistem Mega Pulsa mudah diakses diberbagai macam perangkat” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,1% dengan 4 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,1% dengan 18 responden memilih 2 (tidak setuju), 21,1% dengan 74 responden memilih 3 (netral), 47,4% dengan 166 responden memilih 4 (setuju), dan 25,1% dengan 88 responden memilih 5 (sangat setuju).

Pertanyaan pada variabel *responsiveness*

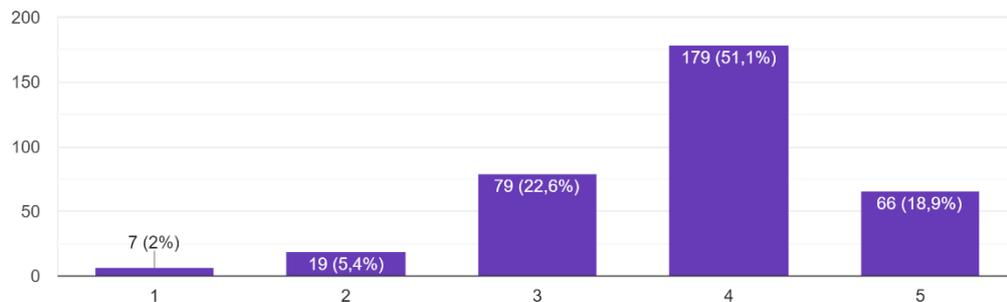
Layanan CS Mega Pulsa respon dengan cepat
350 jawaban



Gambar 5.11 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kesepuluh

Pada gambar 5.11 diatas mengenai pertanyaan “Layanan CS Mega Pulsa respon dengan cepat” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,4% dengan 5 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4% dengan 14 responden memilih 2 (tidak setuju), 26% dengan 91 responden memilih 3 (netral), 46,9% dengan 164 responden memilih 4 (setuju), dan 21,7% dengan 76 responden memilih 5 (sangat setuju).

Penanganan error pada sistem Mega Pulsa dapat diatasi dengan cepat
350 jawaban

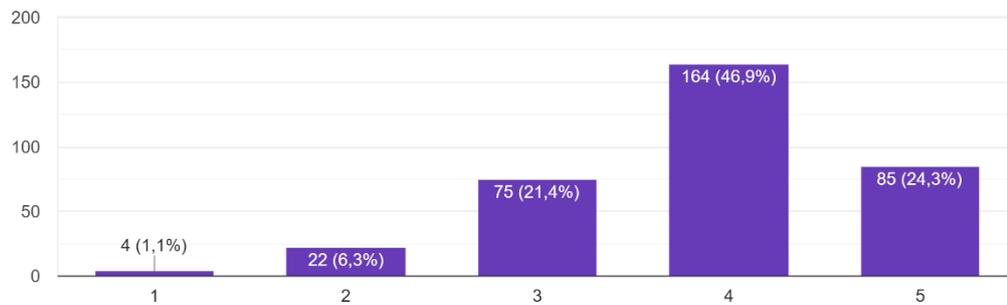


Gambar 5.12 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kesebelas

Pada gambar 5.12 diatas mengenai pertanyaan “Penanganan error pada sistem Mega Pulsa dapat diatasi dengan cepat ” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 2% dengan 7 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,4% dengan 19 responden memilih 2 (tidak setuju), 22,6% dengan 79 responden memilih 3 (netral), 51,1% dengan 179 responden memilih 4 (setuju), dan 18,9% dengan 66 responden memilih 5 (sangat setuju).

Berikut adalah pertanyaan pada variabel *assurance*

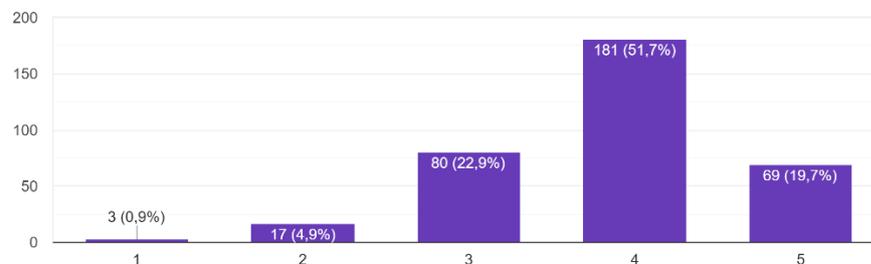
Sistem Mega Pulsa memiliki sistem keamanan yang terjamin
350 jawaban



Gambar 5.13 Diagram Kuesioner Pertanyaan Keduabelas

Pada gambar 5.13 diatas mengenai pertanyaan “Sistem Mega Pulsa memiliki sistem keamanan yang terjamin” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,1% dengan 4 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 6,3% dengan 22 responden memilih 2 (tidak setuju), 21,4% dengan 75 responden memilih 3 (netral), 46,9% dengan 164 responden memilih 4 (setuju), dan 24,3% dengan 85 responden memilih 5 (sangat setuju).

Mega Pulsa memberikan output yang sesuai dengan kemauan pelanggan
350 jawaban

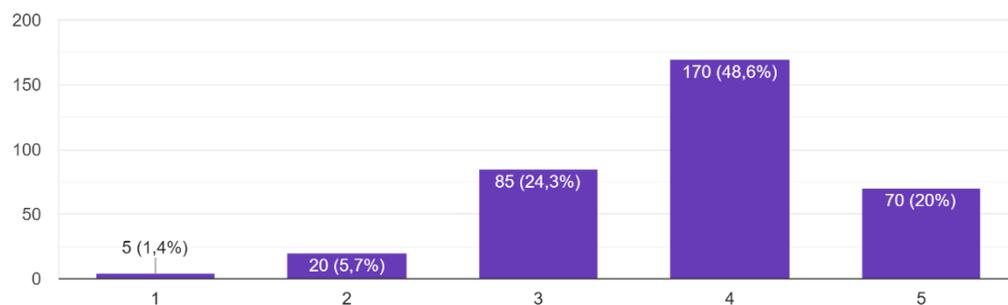


Gambar 5.14 Diagram Kuesioner Pertanyaan Ketigabelas

Pada gambar 5.14 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memberikan output yang sesuai dengan kemauan pelanggan” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 0,9% dengan 3 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 4,9% dengan 17 responden memilih 2 (tidak setuju), 22,9% dengan 80 responden memilih 3 (netral), 51,7% dengan 181 responden memilih 4 (setuju), dan 19,7% dengan 69 responden memilih 5 (sangat setuju).

Pertanyaan pada variabel *emphaty*

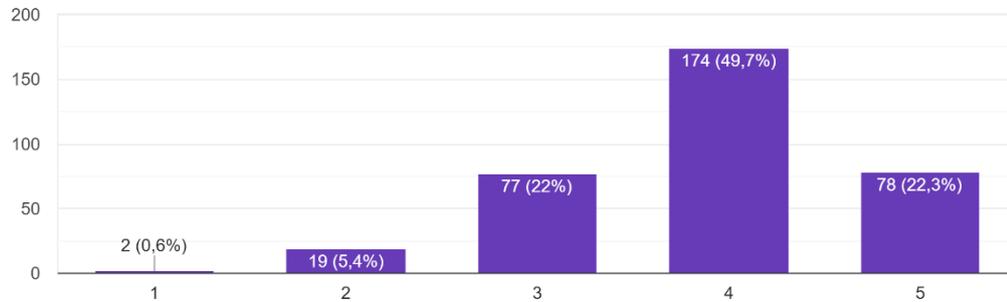
Mega Pulsa memiliki tempat pengaduan untuk menerima kritik dan saran pengguna
350 jawaban



Gambar 5.15 Diagram Kuesioner Pertanyaan Keempatbelas

Pada gambar 5.15 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki tempat pengaduan untuk menerima kritik dan saran pengguna” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,4% dengan 5 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,7% dengan 20 responden memilih 2 (tidak setuju), 24,3% dengan 85 responden memilih 3 (netral), 48,6% dengan 170 responden memilih 4 (setuju), dan 20% dengan 70 responden memilih 5 (sangat setuju).

Mega Pulsa memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna
350 jawaban

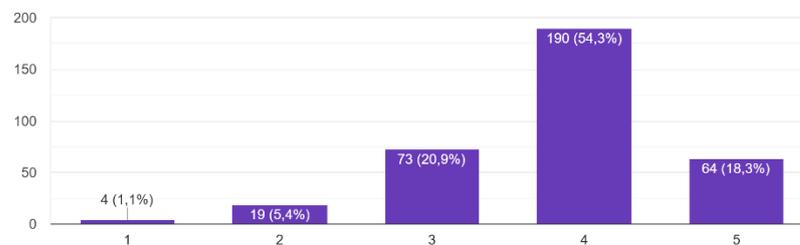


Gambar 5.16 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kelimabelas

Pada gambar 5.16 diatas mengenai pertanyaan “Mega Pulsa memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 0,6% dengan 2 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,4% dengan 19 responden memilih 2 (tidak setuju), 22% dengan 77 responden memilih 3 (netral), 49,7% dengan 174 responden memilih 4 (setuju), dan 22,3% dengan 78 responden memilih 5 (sangat setuju).

Pertanyaan pada variabel *customer satisfaction*

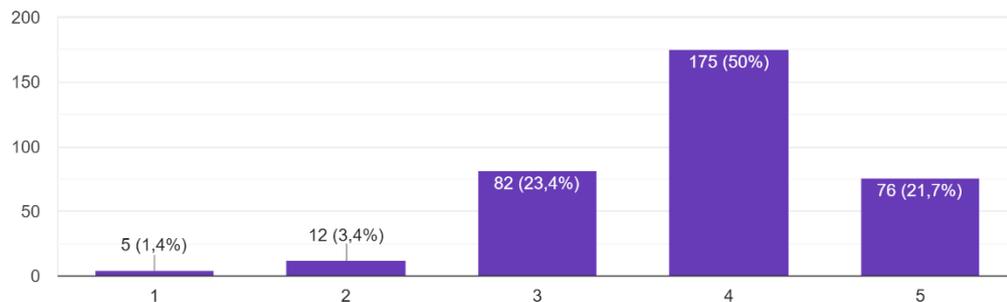
Saya puas denga keputusan saya utuk meggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa
350 jawaban



Gambar 5.17 Diagram Kuesioner Pertanyaan Keemanbelas

Pada gambar 5.17 diatas mengenai pertanyaan “Saya puas denga keputusan saya utuk meggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,1% dengan 4 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,4% dengan 19 responden memilih 2 (tidak setuju), 20,9% dengan 73 responden memilih 3 (netral), 54,3% dengan 190 responden memilih 4 (setuju), dan 18,3% dengan 64 responden memilih 5 (sangat setuju).

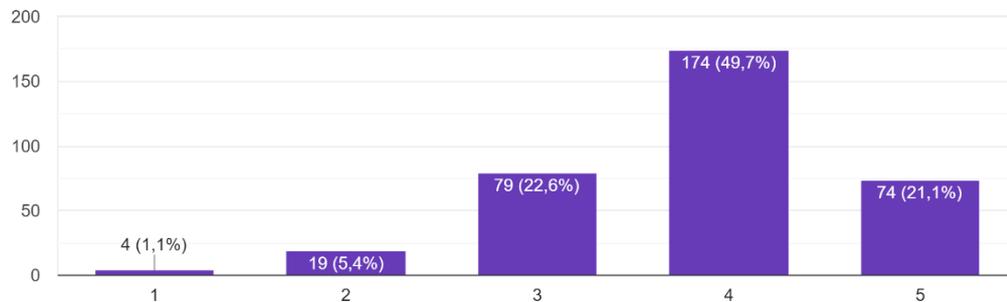
Pilihan saya untuk meggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa adalah pilihan yang bijak
350 jawaban



Gambar 5.18 Diagram Kuesioner Pertanyaan Ketujuhbelas

Pada gambar 5.18 diatas mengenai pertanyaan “Pilihan saya untuk meggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa adalah pilihan yang bijak” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,4% dengan 5 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 3,4% dengan 12 responden memilih 2 (tidak setuju), 23,4% dengan 82 responden memilih 3 (netral), 50% dengan 175 responden memilih 4 (setuju), dan 21,7% dengan 76 responden memilih 5 (sangat setuju).

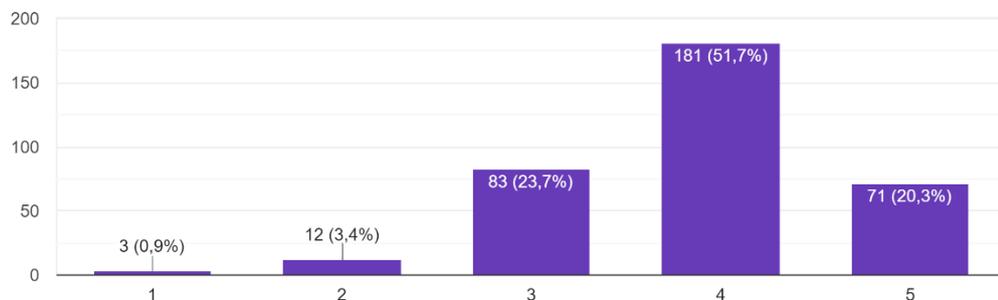
Saya merasa baik dengan keputusan saya menggunakan aplikasi Mega Pulsa
350 jawaban



Gambar 5.19 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kedelapanbelas

Pada gambar 5.19 diatas mengenai pertanyaan “Saya merasa baik dengan keputusan saya menggunakan aplikasi Mega Pulsa” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 1,1% dengan 4 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 5,4% dengan 19 responden memilih 2 (tidak setuju), 22,6% dengan 79 responden memilih 3 (netral), 49,7% dengan 174 responden memilih 4 (setuju), dan 21,1% dengan 74 responden memilih 5 (sangat setuju).

Saya senang bahwa saya menggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa
350 jawaban



Gambar 5.20 Diagram Kuesioner Pertanyaan Kesembilanbelas

Pada gambar 5.20 diatas mengenai pertanyaan “Saya senang bahwa saya menggunakan layanan aplikasi Mega Pulsa” ditampilkan hasil data dari pengisi responden dimana 0,9% dengan 3 responden memilih 1 (sangat tidak setuju), 3,4% dengan 12 responden memilih 2 (tidak setuju), 23,7% dengan 83 responden memilih 3 (netral), 51,7% dengan 181 responden memilih 4 (setuju), dan 20,3% dengan 71 responden memilih 5 (sangat setuju).

5.2 UJI INSTRUMEN

Pada penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan keusioner kepada 350 responden penelitian, instrumen yang terdapat dalam *pre-test* diringkas dalam tabel dan dihitung menggunakan aplikasi spss 26 untuk uji validitas dan reabilitasnya.

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 merupakan hasil dari olahan data pada keluaran dengan judul *Item Total Statistic*. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel

r, dalam penelitian ini jumlah ada 350 responden dengan nilai $DF = N - 2$ dan taraf signifikan 5% atau 0,05 nilai tabel r adalah 0.104. Dapat dilihat secara lengkap pada tabel dibawah ini

Tabel 5.1 Tabel Tingkat Signifikasi

Df	t	r
	0.05	0.05
337	1.97	0.106540989
338	1.97	0.106383932
339	1.97	0.106227568
340	1.97	0.106071891
341	1.97	0.105916896
342	1.97	0.105762579
343	1.97	0.105608935
344	1.97	0.105455958
345	1.97	0.105303644
346	1.97	0.105151988
347	1.97	0.105000985
348	1.97	0.104850631
349	1.97	0.104700921
350	1.97	0.104551851
351	1.97	0.104403415
352	1.97	0.10425561
353	1.97	0.104108431
354	1.97	0.103961873
355	1.97	0.103815933
356	1.97	0.103670605
357	1.97	0.103525886
358	1.97	0.103381772
359	1.97	0.103238257
360	1.97	0.103095339
361	1.97	0.102953012
362	1.97	0.102811274
363	1.97	0.102670119

Perbedaan r hitung dan r tabel secara lengkap dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 Tabel Perbedaan R Hitung dan R Tabel

No	Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1 <i>Tangible (X1)</i>	0,615	0,104	Valid
2	Pertanyaan 2 <i>Tangible (X2)</i>	0,717	0,104	Valid
3	Pertanyaan 3	0,734	0,104	Valid

	<i>Tangible (X3)</i>			
4	Pertanyaan 4 <i>Realiability (X4)</i>	0,752	0,104	Valid
5	Pertanyaan 5 <i>Realiability (X5)</i>	0,720	0,104	Valid
6	Pertanyaan 6 <i>Realiability (X6)</i>	0,726	0,104	Valid
7	Pertanyaan 7 <i>Realiability (X7)</i>	0,687	0,104	Valid
8	Pertanyaan 8 <i>Realiability (X8)</i>	0717	0,104	Valid
9	Pertanyaan 9 <i>Realiability (X9)</i>	0,710	0,104	Valid
10	Pertanyaan 10 <i>Responsiveness (X10)</i>	0,668	0,104	Valid
11	Pertanyaan 11 <i>Responsiveness (X11)</i>	0,654	0,104	Valid
12	Pertanyaan 12 <i>Assurance (X12)</i>	0,727	0,104	Valid
13	Pertanyaan 13 <i>Assurance (X13)</i>	0,669	0,104	valid
14	Pertanyaan 14 <i>Emphaty (X14)</i>	0,705	0,104	Valid
15	Pertanyaan 15 <i>Emphaty (X15)</i>	0,701	0,104	Valid
16	Pertanyaan 16 <i>Customer Satisfaction (Y1)</i>	0,751	0,104	Valid
17	Pertanyaan 17 <i>Customer Satisfaction (Y2)</i>	0,670	0,104	Valid
18	Pertanyaan 18 <i>Customer Satisfaction (Y3)</i>	0,698	0,104	Valid
19	Pertanyaan 19 <i>Customer Satisfaction (Y4)</i>	0,701	0,104	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel terlihat bahwa pertanyaan 1 memiliki nilai $0,615 > 0,104$ yang artinya pertanyaan 1 dinyatakan valid, selanjutnya pertanyaan 2 hingga pertanyaan 19 memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, maka dinyatakan seluruh instrumen yang digunakan dalam *pre-test* kuesioner penelitian ialah valid, karena semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dan semua data berjumlah 350 dinyatakan valid 100% yang berarti data terisi lengkap.

5.2.2 UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk dalam pengujian ialah item yang tergolong valid saja. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat digunakan *Cronbach`s Alpha*. *Cronbach`s Alpha* merupakan hasil uji reliabilitas dimata item pernyataan dikatakan reliable apabila memiliki nilai $\geq 0,6$. Jika nilai *Cronbach`s Alpha* $<$ nilai konstanta 0,6 maka pernyataan dinyatakan tidak *reliable*. Berikut tabel uji reliabilitas :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	19

Berdasarkan tabel *Cronbach's Alpha* diatas bahwa nilai diperoleh dari tabel *Reliability Statistics* menggunakan SPSS 26 adalah $0,942 > 0,6$ yang artinya seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan *reliable*.

5.3 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi berganda diperlukan untuk mengetahui hubungan antara 2 atau lebih variabel independent dengan suatu variabel dependen. Perbedaannya dengan regresi linear sederhana adalah, regresi linear sederhana hanya menggunakan 1 variabel independent dalam 1 model regresi, sementara itu regresi linear berganda menggunakan 2 atau lebih variabel independent dalam 1 model regresi .

Hasil *output* menggunakan SPSS 26 sebagai berikut :

Tabel 5.3 Hasil *Output* Nilai B

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.765	.484		3.643	.000
	Tangible	.043	.040	.043	1.081	.281
	Reliability	.185	.033	.287	5.670	.000
	Responsiveness	.178	.076	.101	2.347	.019
	Assurance	.192	.078	.110	2.445	.015
	Emphaty	.781	.073	.445	10.679	.000

a. Dependent Variable: CustomerSatisfaction

Berdasarkan diatas, membuktikan constanta *positif* yang menunjukkan pengaruh *positif* variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*), dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots + B_nX_n$$

$$Y = a + 0,043X_1 + 0,185X_2 + 0,178X_3 + 0,192X_4 + 0,781X_5$$

Dengan penjelasan sebagai berikut :

$A = 1,176$, artinya jika $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = X_5 = 0$, maka nilai $Y = 1,176$

$B_1 = 0,043$, artinya jika X_2, X_3, X_4, X_5 adalah 0, maka kenaikan/penurunan X_1 sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,043 kali menjadi 1,176.

$B_2 = 0,185$, artinya jika X_1, X_3, X_4, X_5 adalah 0, maka kenaikan/penurunan X_2 sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,185 kali menjadi 1,176.

$B_3 = 0,178$, artinya jika X_1, X_2, X_4, X_5 adalah 0, maka kenaikan/penurunan X_3 sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,178 kali menjadi 1,176.

$B_4 = 0,192$, artinya jika X_1, X_2, X_3, X_5 adalah 0, maka kenaikan/penurunan X_4 sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,192 kali menjadi 1,176.

$B_5 = 0,781$, artinya jika X_1, X_2, X_3, X_4 adalah 0, maka kenaikan/penurunan X_5 sebesar 1 satuan akan mengakibatkan kenaikan/penurunan Y sebesar 0,781 kali menjadi 1,176.

5.3.1 Uji T

Uji T salah satu *statistic* yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara 2 buah sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan independen (X) berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen (Y).

Hasil perhitungan nilai t akan dibandingkan dengan nilai t tabel atau t standar

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika nilai $t > t$ tabel dengan tingkatan signifikansi tertentu misalnya 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika nilai $t < t$ tabel maka hipotesis ditolak

Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi dengan formasi $\alpha = 5\%$ untuk melihat tabel berlaku ketentuan $\alpha/2 = 0,05/2$ dan derajat kebebasan Df (*Degree of Freedom*) berlaku rumus = jumlah data – 2, nilai kritis t standar untuk uji 2 arah sebesar (1,967).

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika probabilitas (sig.) $> 0,025$ (uji 2 sisi), maka hipotesis ditolak
Jika probabilitas (sig.) $< 0,025$ (uji 2 sisi), maka hipotesis diterima

Berikut adalah gambar dari tabel T :

		Tabel Distribusi Student t					
DF atau DK	uji satu sisi (one tailed)						
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	
	Uji dua sisi (two tailed)						
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	
312	0,675	1,284	1,650	1,968	2,338	2,592	
313	0,675	1,284	1,650	1,968	2,338	2,592	
314	0,675	1,284	1,650	1,968	2,338	2,592	
315	0,675	1,284	1,650	1,968	2,338	2,592	
316	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
317	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
318	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
319	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
320	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
321	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
322	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
323	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
324	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
325	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
326	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
327	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
328	0,675	1,284	1,650	1,967	2,338	2,591	
329	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
330	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
331	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
332	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
333	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
334	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
335	0,675	1,284	1,649	1,967	2,338	2,591	
336	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,591	
337	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
338	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
339	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
340	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
341	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
342	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
343	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
344	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
345	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
346	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
347	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
348	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
349	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	
350	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,590	

Gambar 5.21 Tabel T

Hasil uji T menggunakan SPSS 26 sebagai berikut :

Tabel 5.4 Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.765	.484		3.643	.000
	Tangible	.043	.040	.043	1.081	.281
	Realiability	.185	.033	.287	5.670	.000
	Responsiveness	.178	.076	.101	2.347	.019
	Assurance	.192	.078	.110	2.445	.015
	Emphaty	.781	.073	.445	10.679	.000

a. Dependent Variable: CustomerSatisfaction

Hasil Uji T menunjukkan variabel *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* memiliki nilai t (5,670), (2,347), (2,445), (10,679) lebih besar dari nilai t tabel (1,967) sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2, H3, H4, H5 pada hipotesis penelitian secara parsial. Sedangkan variabel *tangible*, memiliki nilai (1,081) dimana lebih kecil dari nilai t tabel yaitu (1,984) sehingga dinyatakan tidak diterima atau ditolak untuk H1. Sehingga keputusan yang diambil yaitu pendekatan untuk H2, H3, H4, H5 secara parsial.

Nilai signifikansi untuk variabel *realiability*, *responsiveness*, *assurance*, *Emphaty* lebih kecil dari 0,025 sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *tangible* memiliki nilai lebih besar dari 0,025 sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.3.2 Uji F

Uji F untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel bebas/independen meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap variabel dependen/terikat yakni pengguna berdasarkan nilai signifikansi (sig.) dari *output* Anova, dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika nilai sig. < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Jika nilai sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak. Artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan:

Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak. Maka artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Untuk mencari nilai F tabel dengan nilai signifikansi 0,05 sebagai berikut :

Rumus F tabel = $k (n-k) = 5 (350-5) = 5 (345) = 2,240$ (nilai F tabel)

Keterangan : n = jumlah sampel

K = jumlah variabel bebas

Berikut adalah gambar dari tabel F

339	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
340	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
341	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
342	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
343	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
344	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
345	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
346	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
347	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
348	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
349	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
350	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
351	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
352	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
353	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
354	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
355	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
356	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
357	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
358	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
359	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
360	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
361	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
362	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
363	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
364	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
365	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
366	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
367	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
368	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
369	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
370	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
371	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
372	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
373	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
374	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
375	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
376	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
377	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
378	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
379	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
380	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24
381	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24

Gambar 5.22 Tabel F

Hasil uji F menggunakan SPSS 26 sebagai berikut :

Tabel 5.5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1777.942	5	355.588	170.566	.000 ^b
	Residual	717.155	344	2.085		
	Total	2495.097	349			

a. Dependent Variable: CustomerSatisfaction

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance, Realiability

Berdasarkan tabel Anova diatas, diketahui sig. adalah sebesar (0,000) karena sig. 0,000 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam

uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain variabel bebas/independen meliputi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Karena nilai F hitung $170,566 > F$ tabel 2.240, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel bebas/independen meliputi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

5.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R square*) atau disimbolkan dengan “R²” yang berpengaruh sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat/dependen (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi ini digunakan untuk menebak dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan X secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel (Y). Dengan ketentuan sebagai berikut :

Sisa (%) dari R^2 faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian ini atau juga disebut sebagai error (e) yang dihitung dengan rumus $e = 1 - R^2$ dengan nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1

Jika nilai R^2 bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y

Semakin kecil nilai koefisien determinasi, artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin lemah

Tabel 5.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.713	.708	1.44387

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance, Realiability

Berdasarkan tabel *output* model summary diatas, diketahui nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,713. Nilai R^2 0,713 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R), yaitu $0,844 \times 0,844 = 0,713$. Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,713 atau sama dengan 71%. Angka tersebut memuat arti bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 71%. Sedangkan sisanya ($100\% - 71\% = 29\%$) dipengaruhi dengan variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti besarnya pengaruh dari variabel lain atau yang juga disebut error (e).

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari perhitungan data yang dilakukan dengan menggunakan spss 26, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* sebagai berikut :

1. peneliti merekomendasikan kepada pihak Surya Cell untuk meningkatkan dan mempertahankan *E-Service quality* dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama dengan menganalisa kebutuhan pelanggan kemudian menyediakan layanan yang dapat memudahkan pelanggan dalam proses jual beli pulsa secara *online*, memberikan informasi harga secara akurat, dan memperbaiki bug yang terdapat di dalam aplikasi Mega Pulsa. Program tersebut dapat membuat konsumen lebih nyaman pada saat menggunakan aplikasi Mega Pulsa.
2. peneliti merekomendasikan kepada pihak Surya Cell untuk meningkatkan dan mempertahankan *customer satisfaction* dengan meningkatkan *brand awareness* dan citra baik, lebih menghargai serta menghormati pandangan pelanggan dengan menanggapi komentar pelanggan dan berikan apresiasi kepada pelanggan yang sudah berinteraksi dengan merek, meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelanggan dengan memberikan poin setiap melakukan transaksi, dan layanan CS (*Customer Service*) yang cepat dan jelas kepada konsumen. Program ini dapat dilaksanakan dengan perencanaan yang matang dan ketentuan yang detail bagi konsumen yang menggunakan aplikasi Mega Pulsa.