

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang disebar dari mulai tanggal 22 November 2023 sampai tanggal 25 Desember 2023. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti whatsapp, Instagram, dll. Untuk kegiatan pengisian terdapat 18 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner disebar kepada pengguna aplikasi OVO. Sebanyak 400 respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Jumlah frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

**Tabel 5. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah Responden	presentase
Laki-laki	122	30,5%
Perempuan	278	69,5%
Total	400	100%

Berdasarkan tabel diatas jumlah laki-laki sebanyak 122 orang atau 30,5% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah Perempuan sebanyak 278 orang atau 69,5% dari total keseluruhan sampel.

### 5.1.2 Usia

Jumlah frekuensi berdasarkan usia, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2:

**Tabel 5. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	presentase
<20	56	14%
21-30	308	77%
31-40	32	8%
>40	4	1%
Total	400	100%

Berdasarkan tabel diatas total kelompok usia dibawah 20 sebanyak 56 orang atau 14% dari total keseluruhan sampel, kelompok usia 21-30 sebanyak 308 orang atau 77% dari total keseluruhan sampel, kelompok usia 31-40 sebanyak 32 atau 8% dari total keseluruhan sampel, dan untuk kelompok usia diatas 40 sebanyak 4 atau sebanyak 1% dari total keseluruhan sampel.

### 5.1.4 pekerjaan

Jumlah frekuensi berdasarkan pekerjaan, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3:

**Tabel 5. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah responden	Presentase
Pelajar	11	2,75%
Mahasiswa/Mahasiswi	274	68,5%
Wirausaha/wiraswasta	87	21,75%
Pegawai Negri	28	7%

Total	400	100%
-------	-----	------

Berdasarkan tabel diatas total kelompok pelajar sebanyak 11 orang atau 2,75% dari sebanyak sampel, total mahasiswa/mahasiswi sebanyak 274 orang atau 68,5% dari sebanyak sampel, total wirausaha/wiraswasta sebanyak 87 orang atau 21,75% dari sebanyak sampel, dan untuk total kelompok pegawai negeri sebanyak 28 orang atau 7% dari sebanyak sampel.

## **5.2 HASIL ANALISIS**

### **5.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk dapat mengetahui tingkat keandalan suatu data. Instrumen yang dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dinyatakan valid dan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka dinyatakan tidak valid.

Nilai r hitung didapat dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS dan r tabel dicari dengan menghitung tabel r dengan ketentuan ( $df=N-2$ ) dengan nilai sig 5%, n= jumlah responden. Maka dari itu ( $df=400-2$ ) menjadi ( $df=398$ ). Jika telah mendapatkan angka df maka dapat menentukan r tabel dengan melihat tabel dibawah ini

Tabel 5. 4 r tabel

DF=n- 2	Tabel Distribusi R				
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
388	0,0834129	0,0993199	0,1177670	0,1302940	0,1659977
389	0,0833059	0,0991926	0,1176164	0,1301276	0,1657869
390	0,0831993	0,0990659	0,1174664	0,1299619	0,1655769
391	0,0830930	0,0989396	0,1173169	0,1297968	0,1653677
392	0,0829872	0,0988137	0,1171680	0,1296323	0,1651592
393	0,0828818	0,0986884	0,1170197	0,1294684	0,1649516
394	0,0827768	0,0985635	0,1168719	0,1293052	0,1647448
395	0,0826722	0,0984391	0,1167247	0,1291426	0,1645387
396	0,0825679	0,0983152	0,1165781	0,1289806	0,1643334
397	0,0824641	0,0981918	0,1164320	0,1288192	0,1641288
<b>398</b>	0,0823607	<b>0,0980688</b>	0,1162864	0,1286584	0,1639251
399	0,0822576	0,0979462	0,1161414	0,1284982	0,1637220
400	0,0821549	0,0978242	0,1159970	0,1283386	0,1635198
401	0,0820527	0,0977025	0,1158530	0,1281796	0,1633182
402	0,0819508	0,0975814	0,1157096	0,1280212	0,1631175

Berikut dibawah ini merupakan hasil dari pengolahan data validitas pada aplikasi OVO:

**Tabel 5. 5 Uji Validitas Tangible (X1)**

		<b>Correlations</b>			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,300**	,513**	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
X1.2	Pearson Correlation	,300**	1	,429**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
X1.3	Pearson Correlation	,513**	,429**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,765**	,747**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *tangible* (X1) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau r hitung pada variabel *tangible* lebih besar dari r tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *tangible* valid.

**Tabel 5. 6 Uji Validitas Reability (X2)**

		<b>Correlations</b>			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,306**	,358**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
X2.2	Pearson Correlation	,306**	1	,455**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
X2.3	Pearson Correlation	,358**	,455**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000

	N	400	400	400	400
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,690**	,770**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *reability* (X2) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau r hitung pada variabel *reability* lebih besar dari r tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *reability* valid.

**Tabel 5. 7 Uji Validitas Responsivness (X3)**

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,678**	,646**	,881**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
X3.2	Pearson Correlation	,678**	1	,715**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
X3.3	Pearson Correlation	,646**	,715**	1	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,881**	,893**	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *responsivness* (X3) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau r hitung pada variabel *responsivness* lebih besar dari r tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *responsivness* valid.

**Tabel 5. 8 Uji Validitas Assurance(X4)**

		<b>Correlations</b>			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,537**	,392**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
X4.2	Pearson Correlation	,537**	1	,470**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
X4.3	Pearson Correlation	,392**	,470**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
TOTAL_X4	Pearson Correlation	,787**	,835**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *assurance* (X4) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau *r* hitung pada variabel *assurance* lebih besar dari *r* tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *assurance* valid.

**Tabel 5. 9 Uji Validitas Empathy(X5)**

		<b>Correlations</b>			
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,675**	,682**	,887**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
X5.2	Pearson Correlation	,675**	1	,659**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
X5.3	Pearson Correlation	,682**	,659**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000

	N	400	400	400	400
TOTAL_X5	Pearson Correlation	,887**	,877**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *empathy* (X5) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau r hitung pada variabel *empathy* lebih besar dari r tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *empathy* valid.

**Tabel 5. 10 Uji Validitas User Satifcation(Y)**

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,531**	,479**	,846**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400
Y2	Pearson Correlation	,531**	1	,422**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400
Y3	Pearson Correlation	,479**	,422**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,846**	,765**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400

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

Dilihat hasil uji validitas pada variabel *user satifcation* (Y) dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan nilai *Person Corellation* atau r hitung pada variabel *user satifcation* lebih besar dari r tabel yaitu 0,098, sehingga dapat dilihat bahwa semua indikator variabel *user satifcation* valid.

Berikut dibawah ini merupakan tabel rangkuman dari uji validitas.

**Tabel 5. 11 Rangkuman Uji Validitas**

NO	VARIABEL	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
<b>1</b>	<b><i>Tangible (X1)</i></b>			
	X1.1	0,765	0,098	VALID
	X1.2	0,747	0,098	VALID
	X1.3	0,829	0,098	VALID
<b>2</b>	<b><i>Reliability (X2)</i></b>			
	X2.1	0,690	0,098	VALID
	X2.2	0,770	0,098	VALID
	X2.3	0,824	0,098	VALID
<b>3</b>	<b><i>Responsivness (X3)</i></b>			
	X3.1	0,881	0,098	VALID
	X3.2	0,893	0,098	VALID
	X3.3	0,886	0,098	VALID
<b>4</b>	<b><i>Assurance (X4)</i></b>			
	X4.1	0,787	0,098	VALID
	X4.2	0,835	0,098	VALID
	X4.3	0,785	0,098	VALID
<b>5</b>	<b><i>Empathy (X5)</i></b>			
	X5.1	0,887	0,098	VALID
	X5.2	0,877	0,098	VALID
	X5.3	0,888	0,098	VALID
<b>6</b>	<b><i>User Satication (Y)</i></b>			
	Y1.1	0,846	0,098	VALID
	Y1.2	0,765	0,098	VALID
	Y1.3	0,804	0,098	VALID

Berdasarkan tabel rangkuman di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang diperoleh dari responden  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, ( $R$ . Hitung  $>$   $R$ . Tabel). Oleh karena itu data dinyatakan valid.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan, atau konsistensi instrumen dalam mengungkapkan gejala tertentu pada sekelompok atau individu. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen, di mana item pernyataan dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,6. Namun jika nilai *Cronbach's Alpha*  $<$  konstanta 0,6 maka pertanyaan atau item tersebut dianggap tidak reliabel.

Berikut merupakan hasil pengolahan data reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 5. 12 Uji Reliabilitas Tangible (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *tangible* (X1) didapat sebesar 0,817. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5. 13 Uji Reliabilitas Reability (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.809	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *reliability* (X2) didapat sebesar 0,809. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5. 14 Uji Reliabilitas Responsivnes (X3)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,858	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *responsiveness* (X3) didapat sebesar 0,858. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5. 15 Uji Reliabilitas Assurance (X4)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,827	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *assurance* (X4) didapat sebesar 0,827. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5. 16 Uji Reliabilitas Empathy(X5)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,858	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *empathy* (X5) didapat sebesar 0,858. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

**Tabel 5. 17 Uji Reliabilitas User Satification (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *user satification* (Y) didapat sebesar 0,827. Dimana variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki data yang reliabel atau dapat diandalkan.

Berikut dibawah ini merupakan tabel rangkuman dari uji reliabilitas:

**Tabel 5. 18 Rangkuman Uji Reliabilitas**

NO	VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	KETERANGAN
1	<i>Tangible</i>	0,858 > 0,6	Reliabel
2	<i>Reability</i>	0,809 > 0,6	Reliabel
3	<i>Responsivness</i>	0,858 > 0,6	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,827 > 0,6	Reliabel
5	<i>Empathy</i>	0,858 > 0,6	Reliabel
6	<i>User Satification</i>	0,827 > 0,6	Reliabel

Berdasarkan rangkuman diatas untuk uji reliabilitas menyatakan semua variabel dikatakan reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

### 5.3 UJI ASUMSI KLASIK

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk dapat mengevaluasi apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. uji Kolmogorov-Smirnov adalah uji non-parametrik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas. Ini membandingkan distribusi empiris data dengan distribusi normal yang diharapkan. Cara melihat apakah data terdistribusi normal atau tidaknya dilihat dari nilai *asympt sig* jika nilai *asympt sig*  $>0,05$  maka data terdistribusi normal. *asympt sig* digunakan dalam uji normalitas untuk menghasilkan distribusi sampel acak dan mengukur sejauh mana distribusi data sesuai dengan distribusi normal yang diharapkan.

**Tabel 5. 19 Uji Normalitas Kolmogorav-smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		400	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,20669288	
Most Extreme Differences	Absolute	,050	
	Positive	,050	
	Negative	-,032	
Test Statistic		,050	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,016 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,252 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,241
		Upper Bound	,263

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Dilihat pada tabel one Sample Kolmonogrov-Smirnov Test diketahui bahwa nilai monte carlo sig 0,099. Berdasarkan hasil uji normalitas nilai signifikat 0,241 > 0,05 maka dapat diketahui bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### **5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan dalam model regresi untuk menguji apakah terdapat adanya korelasi antara variabel-variabel bebas. Multikolinearitas ini diperiksa karena dalam analisis regresi terdapat asumsi yang menyatakan bahwa variabel independen harus bebas dari gejala multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

1. Jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,958	,621		4,765	,000		
	X1	,497	,046	,505	10,817	,000	,539	1,856
	X2	,276	,046	,287	6,055	,000	,521	1,920
	X3	,009	,033	,015	,283	,777	,402	2,489
	X4	-,032	,032	-,035	-1,010	,313	,966	1,036
	X5	-,037	,034	-,059	-1,089	,277	,401	2,496

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 5. 20 Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan dari uji multikolinearitas pada tabel diatas, berikut tabel rangkuman dari uji multikolinearitas:

**Tabel 5. 21 Rangkuman Uji Multikolinearitas**

NO	VARIABEL	TOLERANCE	VIF	KETERANGAN
1	<i>Tangible</i>	0,539	1,586	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS
2	<i>Reliability</i>	0,521	1,920	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS
3	<i>Responsivness</i>	0,402	2,849	TIDAK TERJADI

				MULTIKOLINEARITAS
4	<i>Assurance</i>	0,966	1,036	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS
5	<i>Empathy</i>	0,401	2,496	TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS

Berdasarkan tabel rangkuman diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terjadi multikolinearitas, karena seluruh nilai *tolerance* >0,10 dan seluruh nilai VIF < 10,00.

### 5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas punya tujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Uji koefisiensi kolerasi *Glejser test* menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilai signifikasi antara variabel independent dengan residual > 0,005 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai independen < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5. 22 Uji heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,804	,340		2,363	,019
	X1	,008	,025	,022	,324	,746
	X2	-,043	,025	-,120	-1,736	,083
	X3	,013	,018	,055	,698	,485

X4	,043	,017	,126	2,499	,013
X5	-,001	,018	-,005	-,060	,952

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan dari uji heteroskedastisitas pada tabel diatas, berikut tabel rangkuman dari uji heterokedasitas:

**Tabel 5. 23 Rangkuman Uji heteroskedastisitas**

NO	VARIABEL	TOLERANCE	KETERANGAN
1	<i>Tangible</i>	0,746	TERJADI HETEROSKEDASTISITAS
2	<i>Reliability</i>	0,083	TERJADI HETEROSKEDASTISITAS
3	<i>Responsivness</i>	0,485	TERJADI HETEROSKEDASTISITAS
4	<i>Assurance</i>	0,013	TIDAK TERJADI HETEROSKEDASTISITAS
5	<i>Empathy</i>	0,952	TTERJADI HETEROSKEDASTISITAS

Berdasarkan tabel rangkuman diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig pada variabel tersebut  $> 0,05$ , sedangkan untuk variabel *assurance* tidak terjadi heteroskedastisitas, karena seluruh nilai sig  $< 0,05$ .

#### 5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap *user satification* (kepuasaan pengguna). Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah:

**Tabel 5. 24 Output Regression Variables Entered**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLE, REABILITY, RESPONSIVNE SS <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

b. All requested variables entered.

Output pada tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model yaitu: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah *enter*.

**Tabel 5. 25 Output Regression Model Summary**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 <sup>a</sup>	,537	,532	1,21433

- a. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLE, REABILITY, RESPONSIVNESS
- b. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

Output pada tabel diatas menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R square), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std. Error of the Estimate*).

**Tabel 5. 26 Output Regression ANOVA**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	675,013	5	135,003	91,553	,000 <sup>b</sup>
	Residual	580,987	394	1,475		
	Total	1256,000	399			

a. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLE, REABILITY, RESPONSIVNESS

Pada tabel annova menjelaskan pengujian secara bersama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur Tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi < 0,005 maka ada pengaruh secara bersama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 5. 27 Output Regression Coefficients**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,958	,621		4,765	,000
	TANGIBLE	,497	,046	,505	10,817	,000
	REABILITY	,276	,046	,287	6,055	,000

RESPONSIVN ESS	,009	,033	,015	,283	,777
ASSURANCE	-,032	,032	-,035	-1,010	,313
EMPATHY	-,037	,034	-,059	-1,089	,277

a. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

output diatas menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis regresi linear berganda merupakan persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tidak bebas/ response (Y) dengan dua atau lebih variabel independen (X). Tujuan pada uji regresi linear berganda ini untuk dapat memprediksi nilai variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) diketahui. Selain itu untuk dapat mengetahui bagaimana arah hubungan variabel independen dengan variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan Uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n \dots \dots \dots (5.1)$$

$$Y = 2,958 + 0,497 + 0,276 + 0,009 + (-,032) + (-,037)$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

A = Konstanta

B = Koefisien regresi pada masing variabel bebas

X = Variabel Bebas

Berikut keterangan dari model analisis regresi linear berganda di atas adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 2,958 yang artinya jika nilai variabel independen adalah nol, maka variabel dependen bernilai 2,958. Dalam penelitian ini jika pengaruh *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bernilai nol, maka Tingkat kepuasan pengguna bernilai sebesar 2,958.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Tangible* ( $X_1$ ) = 0,497 dapat diartikan bahwa variabel *Tangible*, pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *Tangible* sebesar 0,01 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,497 satuan dengan asumsi independent lainnya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Reability* ( $X_2$ ) = 0,276 dapat diartikan bahwa variabel *Reability* pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *Reability* sebesar 0,01 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,276 satuan dengan asumsi independent lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) = 0,147 dapat diartikan bahwa variabel *responsiveness* pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *responsiveness* sebesar 0,01 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,147 satuan dengan asumsi independent lainnya tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* ( $X_4$ ) = -,032 dapat diartikan bahwa variabel *assurance* berpengaruh negatif terhadap kepuasan

pengguna. Artinya jika nilai *assurance* sebesar 0,01 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun sebesar -,032 satuan dengan asumsi independent lainnya tidak tetap.

6. Nilai koefisien regresi variabel *empathy* ( $X_5$ ) = -,037 dapat diartikan bahwa variabel *empathy* pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika nilai *empathy* sebesar 0,01 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun sebesar -,037 satuan dengan asumsi independent lainnya tetap.

#### 5.4.1 Uji Determinasi

Analisis  $R^2$  (R square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentasi sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari *output* tabel model summary dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0,532. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sebesar 53,4 % sedangkan sisanya 46,8% ditentukan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

#### 5.4.2 Uji T

Uji T digunakan untuk dapat menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan indikator T hitung dibandingkan dengan nilai T tabel. Dasar pengambilan Keputusan uji t adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, maka dikatakan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel

Y, dan sebaliknya jika  $> 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka dikatakan tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 5. 28 Tabel Titik Presentasi Distribusi**

df (n-k-1)	Tabel Distribusi T				
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
388	1,6487903	1,9660969	2,3359970	2,5885597	3,3157779
389	1,6487802	1,9660811	2,3359721	2,5885268	3,3157125
390	1,6487701	1,9660653	2,3359473	2,5884941	3,3156475
391	1,6487600	1,9660497	2,3359227	2,5884616	3,3155828
392	1,6487501	1,9660341	2,3358982	2,5884292	3,3155184
393	1,6487401	1,9660186	2,3358738	2,5883970	3,3154544
394	1,6487302	1,9660032	2,3358495	2,5883650	3,3153907
395	1,6487204	1,9659879	2,3358253	2,5883331	3,3153273
396	1,6487106	1,9659726	2,3358013	2,5883014	3,3152643
397	1,6487009	1,9659574	2,3357774	2,5882698	3,3152015
398	1,6486912	1,9659423	2,3357536	2,5882384	3,3151391
399	1,6486815	1,9659273	2,3357300	2,5882072	3,3150770
400	1,6486719	1,9659123	2,3357064	2,5881761	3,3150152
401	1,6486624	1,9658975	2,3356830	2,5881452	3,3149537
402	1,6486529	1,9658827	2,3356597	2,5881144	3,3148926

Untuk dapat menentukan nilai t tabel dapat digunakan persamaan t yaitu ( $\alpha/2 = n - k - 1$ ) Dimana  $\alpha = 0,05$  dan k merupakan jumlah dari variabel X atau variabel independen. Sehingga didapatkan t tabel =  $0,025/2$  dengan df = n - k atau  $400 - 5 - 1$ . Didapatkan t tabel sebesar 1,966.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5. 29 Hasil Uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,958	,621		4,765	,000
	TANGIBLE	,497	,046	,505	10,817	,000
	REABILITY	,276	,046	,287	6,055	,000
	RESPONSIVNESS	,009	,033	,015	,283	,777
	ASSURANCE	-,032	,032	-,035	-1,010	,313
	EMPATHY	-,037	,034	-,059	-1,089	,277

a. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

Berdasarkan hasil uji hipotesis t pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hasil analisis sebagai berikut:

- 1 Terdapat pengaruh antara variabel *tangible* (X1) terhadap *user satifcation* pada aplikasi OVO. Nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $10,817 > t$  tabel sebesar 1,966.
- 2 Terdapat pengaruh antara variabel *reability* (X2) terhadap *user satifcation* pada aplikasi OVO. Nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $6,055 > t$  tabel sebesar 1,966.
- 3 Tidak terdapat pengaruh antara variabel *responsivness* (X3) terhadap *user satifcation* pada aplikasi OVO. Nilai sig sebesar  $0,777 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $0,283 < t$  tabel sebesar 1,966.
- 4 Tidak terdapat pengaruh antara variabel *assurance* (X4) terhadap *user satifcation* pada aplikasi OVO. Nilai sig sebesar  $0,313 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $-1,010 < t$  tabel sebesar 1,966.

- 5 Tidak terdapat pengaruh antara variabel *empathy* (X5) terhadap *user satisfaction* pada aplikasi OVO. Nilai sig sebesar  $0,277 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $-1,089 < t$  tabel sebesar 1,966.

#### 5.4.3 Uji F

Uji signifikansi simultan bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan uji f adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau f hitung  $> f$  tabel, maka dikatakan terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Namun sebaliknya jika  $> 0,05$  atau f hitung  $< f$  tabel, maka dikatakan tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 5. 30 tabel F

Df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
388	3,865	3,018	2,627	2,394	2,237	2,121	2,033	1,962
389	3,865	3,018	2,627	2,394	2,237	2,121	2,033	1,962
390	3,865	3,018	2,627	2,394	2,237	2,121	2,033	1,962
391	3,865	3,018	2,627	2,394	2,237	2,121	2,033	1,962
392	3,865	3,018	2,627	2,394	2,237	2,121	2,032	1,962
393	3,865	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
394	3,865	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
395	3,865	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
396	3,865	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
397	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
398	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
399	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
400	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
401	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961
402	3,864	3,018	2,627	2,394	2,236	2,121	2,032	1,961

Tabel 5. 31 Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	675,013	5	135,003	91,553	,000 <sup>b</sup>
	Residual	580,987	394	1,475		
	Total	1256,000	399			

a. Dependent Variable: USER\_SATIFICATION

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, ASSURANCE, TANGIBLE, REABILITY, RESPONSIVNESS

Berdasarkan hasil uji hipotesis f pada tabel di atas, didapatkan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai f hitung sebesar  $91,553 > 2,23$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3),

*assurance* (X4), dan *empathy* (X5) secara simultan memiliki pengaruh terhadap *user satification*.

#### **5.4.4 Pembahasan**

Dalam proses analisis data kuesioner, didapatkan hasil bahwa mayoritas pengguna berminat untuk terus menggunakan aplikasi OVO di masa mendatang.

Dalam pengujian Hipotesis 1 didapatkan hasil bahwa *tangible* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya hasil nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $10,817 > t$  tabel sebesar 1,966. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik atau tampilan dalam aplikasi OVO telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi OVO.

Dalam pengujian Hipotesis 2 didapatkan hasil bahwa *reability* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya hasil nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $6,055 > t$  tabel sebesar 1,966. Dapat disimpulkan bahwa keandalan aplikasi OVO dalam melakukan pembayaran dan melakukan pelayanan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi OVO.

Dalam pengujian Hipotesis 3 didapatkan hasil bahwa *responsiveness* secara signifikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya hasil sig sebesar  $0,777 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $0,283 < t$  tabel sebesar 1,966. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap aplikasi OVO dalam memberikan informasi dan memberi bantuan pada pengguna belum sesuai dengan yang diharapkan pengguna aplikasi OVO.

Dalam pengujian Hipotesis 4 didapatkan bahwa *assurance* secara signifikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya hasil nilai sig sebesar  $0,313 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $-1,010 < t$  tabel sebesar 1,966. Dapat disimpulkan bahwa jaminan aplikasi OVO dalam melindungi data pengguna serta dapat dipercaya dalam melakukan transaksi belum telah sesuai dengan yang diharapkan pengguna aplikasi OVO.

Dalam pengujian Hipotesis 5 didapatkan bahwa *empathy* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya hasil Nilai sig sebesar  $0,277 > 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $-1,089 < t$  tabel sebesar 1,966. Dapat disimpulkan bahwa perhatian aplikasi OVO dalam menanggapi masalah dan menyediakan kontak informasi belum sesuai dengan yang diharapkan pengguna aplikasi OVO.