

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah disebar dari tanggal 9 Desember 2023 hingga selesai pada 5 Januari 2024. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna layanan Aplikasi Mandala Mart di Kota Jambi. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 3 kategori sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	12.4%
Perempuan	87.6%
Jumlah	100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna Aplikasi Mandala Mart di Kota Jambi lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden sebagai berikut:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Persentase
1	17-20 Tahun	3.5%
2	20-25 Tahun	43.2%
3	25-30 Tahun	38.8%
4	>30 Tahun	14.5%
Jumlah		100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Mandala Mart dominan dari kalangan anak remaja yang memiliki usia antara 20-25 Tahun.

5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunya pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Persentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	37.7%
2	Wirausaha	10.6%
3	PNS	4.7%
4	Lainnya	47%
Jumlah		100%

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Mandala Mart memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa/i.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid [62]. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* hitung diambil dari *output* SPSS *Person Corellation*. Pengujian uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut [63]:

r hitung $<$ r tabel maka tidak valid

r hitung $>$ r tabel maka valid

Tabel 5.4 Nilai Koefisien Korelasi (*r*)

df=(N-2)	Tingkat signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
375	0.08484	0.10102	0.11977	0.13251	0.16881
376	0.08473	0.10088	0.11962	0.13234	0.16859
377	0.08461	0.10075	0.11946	0.13216	0.16837
378	0.08450	0.10062	0.11930	0.13199	0.16815
379	0.08439	0.10048	0.11914	0.13182	0.16793
380	0.08428	0.10035	0.11899	0.13164	0.16771
381	0.08417	0.10022	0.11883	0.13147	0.16749
382	0.08406	0.10009	0.11868	0.13133	0.17727
383	0.08395	0.09996	0.11852	0.13113	0.16706
384	0.08384	0.09983	0.11837	0.13096	0.16684
385	0.08373	0.09970	0.11822	0.13079	0.16663

Jadi sampel yang digunakan sebanyak 385 sampel maka $df(N-2) = 385-2$, maka $df = 383$. Nilai *r* tabel dari $df = 383$ adalah 0.09996

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.869**	.831**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.2	Pearson Correlation	.869**	1	.864**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X1.3	Pearson Correlation	.831**	.864**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.946**	.959**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Tangibles* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Tangibles* dibawah ini.

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel <i>Tangibles</i> (X1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.946	0.09996	Valid
X1.2	0.959	0.09996	Valid
X1.3	0.945	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas *Reliability* (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.841**	.818**	.944**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.2	Pearson Correlation	.841**	1	.827**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X2.3	Pearson Correlation	.818**	.827**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.944**	.943**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Reliability* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Reliability* dibawah ini.

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel <i>Reliability</i> (X2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.944	0.09996	Valid
X2.2	0.943	0.09996	Valid
X2.3	0.937	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Reliability* (X2) dinyatakan valid.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.745**	.819**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.2	Pearson Correlation	.745**	1	.797**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X3.3	Pearson Correlation	.819**	.797**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X3	Pearson Correlation	.912**	.924**	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Responsiveness* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* dibawah ini.

Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3)

Variabel <i>Responsiveness</i> (X3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0.912	0.09996	Valid
X3.2	0.924	0.09996	Valid
X3.3	0.941	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Assurance (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.900**	.748**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.2	Pearson Correlation	.900**	1	.771**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X4.3	Pearson Correlation	.748**	.771**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X4	Pearson Correlation	.937**	.947**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Assurance* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Assurance* dibawah ini.

Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X4)

Variabel Assurance (X4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0.937	0.09996	Valid
X4.2	0.947	0.09996	Valid
X4.3	0.914	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Assurance* (X4) dinyatakan valid.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.809**	.822**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.2	Pearson Correlation	.809**	1	.775**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
X5.3	Pearson Correlation	.822**	.775**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.X5	Pearson Correlation	.937**	.932**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Empathy* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Empathy* dibawah ini.

Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X5)

Variabel <i>Empathy</i> (X5)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0.937	0.09996	Valid
X5.2	0.932	0.09996	Valid
X5.3	0.926	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Empathy* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas *Satisfaction* (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.872**	.864**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	385	385	385	385
Y.2	Pearson Correlation	.872**	1	.864**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	385	385	385	385
Y.3	Pearson Correlation	.864**	.864**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	385	385	385	385
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.956**	.956**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	385	385	385	385

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada variabel *Satisfaction* diatas, maka dapat disimpulkan semua item valid karena nilai *Person Correlation* setiap item lebih besar dari 0.09996. dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas *Satisfaction* dibawah ini.

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel <i>Satisfaction</i> (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.956	0.09996	Valid
Y.2	0.956	0.09996	Valid
Y.3	0.952	0.09996	Valid

Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi diatas r hitung lebih besar dari pada r table, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner *Satisfaction* (Y) dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Darma [64] “Uji reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya dan dapat diandalkan”. Untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidaknya yaitu berdasarkan analisis *Cronbach’s Alpha* dengan kriteria jika nilai *Cronbach’s Alpha* diatas atau lebih dari nilai kritisnya yaitu 0,50 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas setiap variabel:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	3

Gambar 5.1 Uji Reliabilitas X1

Pada uji reliabilitas Variabel X1 didapatkan nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.946

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	3

Gambar 5.2 Uji Reliabilitas X2

Pada uji reliabilitas Variabel X2 didapatkan nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.935

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	3

Gambar 5.3 Uji Reliabilitas X3

Pada uji reliabilitas Variabel X3 didapatkan nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.913

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	3

Gambar 5.4 Uji Reliabilitas X4

Pada uji reliabilitas Variabel X4 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.918

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	3

Gambar 5.5 Uji Reliabilitas X5

Pada uji reliabilitas Variabel X5 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.920

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.951	3

Gambar 5.6 Uji Reliabilitas Y

Pada uji reliabilitas Variabel Y didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.951

Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software SPSS*:

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0.946	0.50	<i>Reliabel</i>
2	<i>Reliability</i>	0.935	0.50	<i>Reliabel</i>
3	<i>Responsiveness</i>	0.913	0.50	<i>Reliabel</i>
4	<i>Assurance</i>	0.918	0.50	<i>Reliabel</i>
5	<i>Empathy</i>	0.920	0.50	<i>Reliabel</i>
6	<i>Satisfaction</i>	0.951	0.50	<i>Reliabel</i>

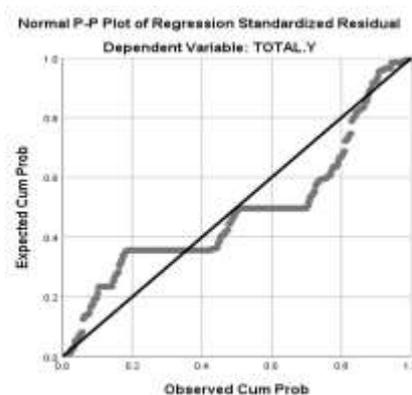
Berdasarkan tabel 5.17 tersebut, dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari >0.50 , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan *Reliabel*.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Nugroho [65] Uji “Normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi, variabel terikat dan variabel bebasnya sudah terdistribusi secara normal atau belum”

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal atau mendekai normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dari grafik tersebut dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *p-p plat of regression sandardized residual*. *Output* dari uji normalisasi dapat dilihat pada gambar 5.7



Gambar 5.7 Uji Normalitas P-Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali [66] “Uji Multikolinieritas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi terdapat hubungan antar

variabel bebas”. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada terjadinya multikolinearitas, untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikoleniaritas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5.18 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.127	.418		5.083	.000		
	TOTAL.X1	.140	.052	.135	2.684	.008	.341	2.936
	TOTAL.X2	.016	.072	.015	.228	.820	.187	5.342
	TOTAL.X3	.028	.077	.030	.367	.714	.130	7.701
	TOTAL.X4	.268	.081	.270	3.316	.001	.131	7.644
	TOTAL.X5	.406	.079	.413	5.143	.000	.134	7.442

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Pada tabel 5.18 diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana seluruh nilai *tolerance* > 0.1 dan seluruh VIF < 10 artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Hhozali [67] “Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah didalam model analisis regresi terdapat perbedaan antar varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Salah satu uji heteroskedastisitas adalah uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antar variabel independen dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5.19 Uji Heterokedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.897	.288		10.043	.000
	TOTAL.X1	-.083	.036	-.187	-2.322	.021
	TOTAL.X2	.075	.050	.163	1.502	.134
	TOTAL.X3	.001	.053	.002	.019	.985
	TOTAL.X4	-.045	.056	-.104	-.800	.424
	TOTAL.X5	-.122	.054	-.288	-2.247	.025

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 5.20 Keterangan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0.021 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.134 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0.985 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X4	0.424 > 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X5	0.025 < 0.05	Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.20 diatas terdapat dua variabel independent < 0.05 yaitu *Tangibles* (X1) dan *Empathy* (X5), sedangkan tiga variabel independent lainnya > 0.05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.4 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Menurut Sugiyono [68] “Uji Analisis berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model analisis regresi terdapat pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*)”. Dalam penelitian ini variabel bebas yang akan diuji adalah

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan *Empathy*. Berikut persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Nilai variabel dependen

a = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (independen)

X = Variabel independen

5.4.1 Koefisien Regresi

Fungsi utama dari analisis koefisien regresi merupakan cerminan atau yang menggambar ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh setiap unit variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat [69]. Persamaan regresi linear berganda dengan lima variabel independen yaitu $b_1 = 0.140$, $b_2 = 0.016$, $b_3 = 0.028$, $b_4 = 0.268$, $b_5 = 0.406$ dengan nilai konstanta 2.127. Nilai-nilai pada *output* kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = 2.127 + 0.140X_1 + 0.016X_2 + 0.028X_3 + 0.268X_4 + 0.406X_5$$

Tabel 5.21 Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.127	.418		5.083	.000
	TOTAL.X1	.140	.052	.135	2.684	.008
	TOTAL.X2	.016	.072	.015	.228	.820
	TOTAL.X3	.028	.077	.030	.367	.714
	TOTAL.X4	.268	.081	.270	3.316	.001
	TOTAL.X5	.406	.079	.413	5.143	.000

Nilai-nilai pada *output* diatas kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

- a. Konstanta memperoleh nilai sebesar 2.127, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Tangibles* sebesar 0.140 yang berarti jika *Tangibles* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.140 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* sebesar 0.016 yang berarti jika *Reliability* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.016 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* sebesar 0.028 yang berarti jika *Responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.028 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* sebesar 0.268 yang berarti jika *Assurance* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.268 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* sebesar 0.406 yang berarti jika *Empathy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami

peningkatan sebesar 0.406 satuan dengan asumsi variabel independen lain tetap.

5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali [70] “Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen”

Tabel 5.22 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.667	1.17880

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

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Dari *output* tabel 5.22 Model Summary dapat diketahui R^2 (*R Square*) adalah 0.671. Jadi pengaruh variabel independen yaitu 67.1 % sedangkan sisahnya sebesar 32.9 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Uji T

Menurut Sugiyono [71] “Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat”. Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 5.23 Uji T Hitung

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.127	.418		5.083	.000
	TOTAL.X1	.140	.052	.135	2.684	.008
	TOTAL.X2	.016	.072	.015	.228	.820
	TOTAL.X3	.028	.077	.030	.367	.714
	TOTAL.X4	.268	.081	.270	3.316	.001
	TOTAL.X5	.406	.079	.413	5.143	.000

Tabel 5.24 Nilai Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t)

Pr	0.05	0.025	0.01	0.005	0.005
Df	0.10	0.050	0.02	0.010	0.00
374	1.64894	1.96633	2.33636	2.58904	3.31673
375	1.64893	1.96631	2.33633	2.58900	3.31666
376	1.64892	1.96629	2.33631	2.58897	3.31659
377	1.64891	1.96628	2.33628	2.58893	3.31652
378	1.64889	1.96626	2.33625	2.58890	3.31645
379	1.64888	1.96624	2.33623	2.58886	3.31638
380	1.64887	1.96623	2.33620	2.58883	3.31631
381	1.64886	1.96621	2.33617	2.58879	3.31625
382	1.64885	1.96619	2.33615	2.58876	3.31618
383	1.64884	1.96618	2.33612	2.58873	3.31611
384	1.64883	1.96616	2.33610	2.58869	3.31604
385	1.64882	1.96614	2.33607	2.58866	3.31598

Prosedur pengujian sebagai berikut:

a. Pengujian X1 (*Tangibles*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 2.684

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 5 - 1 = 379$ (k adalah jumlah variabel

independen). Didapat T tabel sebesar 1.96624

3. Pengambilan keputusan

H₀: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_a: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung < T tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung > T tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (2.684) > T tabel (1.96624).

Jadi H_a diterima dan H₀ ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

b. Pengujian X² (*Reliability*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 0.228T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 5 - 1 = 379$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96624

3. Pengambilan keputusan

H₀: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_a: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.228) $< T$ tabel (1.96624). Jadi H_0 diterima dan H_a ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

c. Pengujian X3 (*Responsiveness*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 0.367

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan df $n - k - 1 / 385 - 5 - 1 = 379$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96624

3. Pengambilan keputusan

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_a : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (0.367) $<$ T tabel (1.96624).
Jadi H_0 diterima dan H_a ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

d. Pengujian X4 (*Assurance*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 3.316

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df\ n - k - 1 / 385 - 5 - 1 = 379$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96624

3. Pengambilan keputusan

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_a : Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $<$ T tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $>$ T tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (3.316) $>$ T tabel (1.96624).
Jadi H_a diterima dan H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

e. Pengujian X5 (*Empathy*)

1. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05

2. T hitung adalah 5.143

T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0.05/2 = 0.025$ (uji satu sisi) dengan $df n - k - 1 / 385 - 5 - 1 = 379$ (k adalah jumlah variabel independen). Didapat T tabel sebesar 1.96624

3. Pengambilan keputusan

H₀: Variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

H_a: Variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

T signifikansi > 0.05 dan T hitung $< T$ tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

T signifikansi < 0.05 dan T hitung $> T$ tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

4. Kesimpulan dapat diketahui bahwa T hitung (5.143) $> T$ tabel (1.96624).
Jadi H_a diterima dan H₀ ditolak, kesimpulannya yaitu variabel *Empahty* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

5.4.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen [72].

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H₀: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel

terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Ha: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikasni > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolalak dan H_1 diterima.

Tabel 5.25 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1076.448	5	215.290	154.934	.000 ^b
	Residual	526.643	379	1.390		
	Total	1603.091	384			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

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

Pada tabel 5.25 diatas menunjukkan hasil uji dari nilai F hitung sebesar 154.934.

Tabel 5.26 Nilai Koefisien Regresi Secara Simultan (F)

df untuk penyebut (N2)	Titik Presentase Distribusi untuk Probabilitas = 0,05														
	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
375	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
376	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
377	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
378	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
379	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
380	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
381	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
382	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
383	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
384	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69
385	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69

Prosedur pengujian sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

H₀: Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H_a: Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

- b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0.05 dikarenakan dari berbagai analisis yang menjadi referensi banyak menggunakan taraf signifikansi sebesar 0.05.

- c. Menentukan F hitung dan F tabel

F hitung adalah 154.934 dan F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0.05 $df_1 = k$ atau 5 dan $df_2 = n - k - 1$ atau $385 - 5 - 1 = 379$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah variabel independent). Didapat F tabel sebesar 2.24.

- d. Pengambilan keputusan

Jika F hitung \leq F tabel maka H₀ diterima

Jika F hitung $>$ F tabel maka H₀ ditolak

- e. Kesimpulan dapat diketahui bahwa F hitung (154.934) $>$ F tabel (2.40) maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Tabel 5.27 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Hitung	T table	Kesimpulan
H1 (<i>Tangibles</i>) → Y	2.684	1.96624	Hipotesis = Diterima
H2 (<i>Reliability</i>) → Y	0.228	1.96624	Hipotesis = Ditolak
H3 (<i>Responsiveness</i>) → Y	0.367	1.96624	Hipotesis = Ditolak
H4 (<i>Assurance</i>) → Y	3.316	1.96624	Hipotesis = Diterima
H5 (<i>Empathy</i>) → Y	5.143	1.96624	Hipotesis = Diterima

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* memiliki pengaruh yang lebih besar daripada variabel *Tangibles* dan *Assurance* dimana T hitung untuk variabel *Empathy* adalah $5.143 > 1.96624$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan pada variabel *Tangibles* memiliki nilai T hitung sebesar $2.684 > T$ tabel sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, pada variabel *Reliability* memiliki nilai T hitung sebesar $0.228 < T$ tabel sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, pada variabel *Responsiveness* memiliki T hitung sebesar $0.367 < T$ tabel sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima, dan pada variabel *Assurance* memiliki nilai T hitung sebesar $3.316 > T$ tabel sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

5.5 PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan pengujian melalui validitas dan reabilitas, semua data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas juga menunjukkan bahwa data terdeteksi normal, selain itu data dalam penelitian ini juga tidak ada terjadi multikolinearitas, 3 variabel tidak terjadi heterokedastisitas dan ada 2 variabel yang terjadi heterokedastisitas. Pada pengujian F seluruh variabel independen yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y). dan berikut adalah hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini:

1. H1: *Tangibles* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.
2. H2: *Reliability* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.
3. H3: *Responsiveness* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.
4. H4: *Assurance* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*.
5. H5: *Empathy* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap *User Saatisfaction*

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab ini, penulis memberikan rekomendasi kepada pihak aplikasi Mandala Mart untuk terus meningkatkan variabel-variabel yang berpengaruh signifikan seperti variabel *Empathy* dengan contoh indikator kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, variabel *Assurance* dengan contoh indikator pengguna merasa keamanan dalam menggunakan aplikasi sudah cukup baik, dan variabel *Tangibles* contohnya dengan indikator fitur-fitur dalam aplikasi Mandala mart tertata rapi dan mudah dimengerti, serta dua variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Reliability* dan *Responsiveness* walaupun kualitas variabel tersebut tidak berpengaruh secara

signifikan, namun pihak pengembang tetap meningkatkan variabel tersebut, akan tetapi tidak menjadi prioritas utama.