

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini di laksanakan dengan menyebarkan kuisioner secara online melalui *google form* yang di sebarakan kepada responden mulai dari tanggal 7 November 2025 hingga selesai dengan mencapai 382 responden. Data dari hasil penyebaran kuisioner akan di olah dengan *software* SmartPLS dan menggunakan metode model *Service Quality (SERVQUAL)*.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

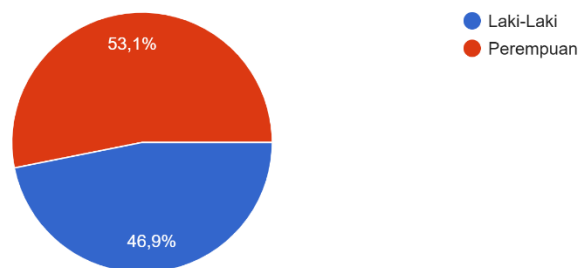
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.1 Data Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki - Laki	203	53,1
2.	Perempuan	179	46,9
	TOTAL	382	100%

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jumlah kelamin menunjukan responden laki–laki berjumlah 203 orang dengan persentase 53,1%, sedangkan responden perempuan berjumlah 179 orang dengan persentase 46,9%. Hal ini menunjukan bahwa jumlah responden perempuan lebih sedikit dibandingkan laki-laki.

Jenis Kelamin
382 jawaban



Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa umur responden berkisar :

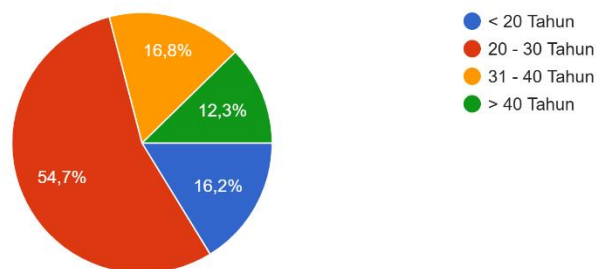
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1.	<20 Tahun	62	16,2
2.	20-30 Tahun	209	54,7
3.	31-40 Tahun	64	16,8
4.	>40 Tahun	47	12,3
	TOTAL	382	100%

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 frekuensi responden berdasarkan umur diketahui bahwa responden dengan umur <20 tahun berjumlah sebanyak 62 orang dengan persentase 16,2%, responden dengan umur 20 hingga 30 tahun berjumlah 209 orang dengan persentase 54,7%, responden dengan umur 31 hingga 40 tahun berjumlah sebanyak 64 orang dengan persentase 16,8%. responden dengan umur 40 tahun berjumlah sebanyak 47 orang dengan persentase 12,3%. Maka, dapat disimpulkan

bahwa responden dengan umur 20 hingga 30 tahun paling banyak dalam pengisian kuisioner ini sedangkan responden yang memiliki umur 40 tahun memiliki jumlah responden yang paling rendah.

Usia
382 jawaban



Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia

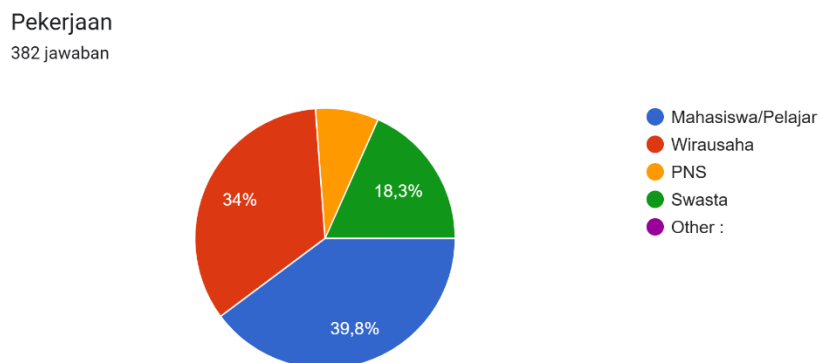
5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan responden, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Mahasiswa/i	152	39,8%
2.	Wirausaha	130	34%
3.	PNS	30	7,9%
4.	Swasta	70	18,3%
5.	Pekerjaan lainnya	0	0%
	TOTAL	382	100%

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 frekuensi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa/i berjumlah 152 orang dengan persentase 39,8%, responden dengan pekerjaan Wirausaha berjumlah 130 orang dengan persentase 34%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 30 orang dengan persentase 7,9%, responden dengan pekerjaan sebagai Swasta berjumlah 70 orang dengan persentase 18,3% dan responden dengan pekerjaan lainnya yaitu berjumlah 0 dengan persentase 0%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 382 orang responden, Mahasiswa/i lebih banyak dibandingkan dengan PNS dan beberapa pekerjaan lainnya.



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2.4 Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa domisili responden, yaitu sebagai berikut :

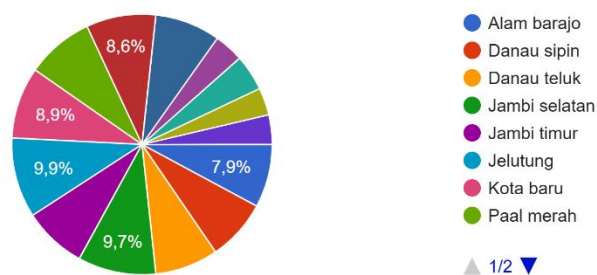
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

NO	DOMISILI	Jumlah Responden	Persentase
1.	Alam Barajo	30	7,9%
2.	Danau Sipin	29	7,6%
3.	Danau Teluk	30	7,9%
4.	Jambi Selatan	37	9,7%
5.	Jambi Timur	30	7,9%
6.	Jelutung	38	9,9%
7.	Kota Baru	34	8,9%
8.	Paal Merah	32	8,4%
9.	Pelayangan	31	8,1%
10.	Telanaipura	13	3,4%
11.	Sipin	17	4,5
12.	Thehok	14	3,7
	TOTAL	382	100%

Pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 frekuensi responden berdasarkan domisili menunjukkan bahwa responden dengan domisili pada pulau Alam barajo berjumlah 30 orang dengan persentase 7,9%, responden dengan domisili pada Danau sipin berjumlah 29 orang dengan persentase 7,6%, responden dengan domisili pada Danau teluk berjumlah 30 orang dengan persentase 7,9%, responden dengan domisili pada Jambi selatan berjumlah 37 orang dengan persentase 9,7%, responden dengan domisili pada Jelutung berjumlah 38 orang dengan persentase 9,9%, responden dengan domisili pada Kota baru berjumlah 34 orang dengan persentase 8,9%, responden dengan domisili pada Paal Merah berjumlah 32 orang dengan persentase 8,4%, responden dengan domisili pada Telanaipura berjumlah 13 orang dengan persentase 3,4%,%, responden dengan domisili pada Sipin berjumlah 17

orang dengan persentase 4,5%,%, responden dengan domisili pada Thehok berjumlah 14 orang dengan persentase 3,7%, Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 382 orang responden, domisili pada Kecamatan Jelutung lebih banyak dibandingkan dengan beberapa domisili Kecamatan lainnya.

Domisili Kecamatan
382 jawaban



Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN

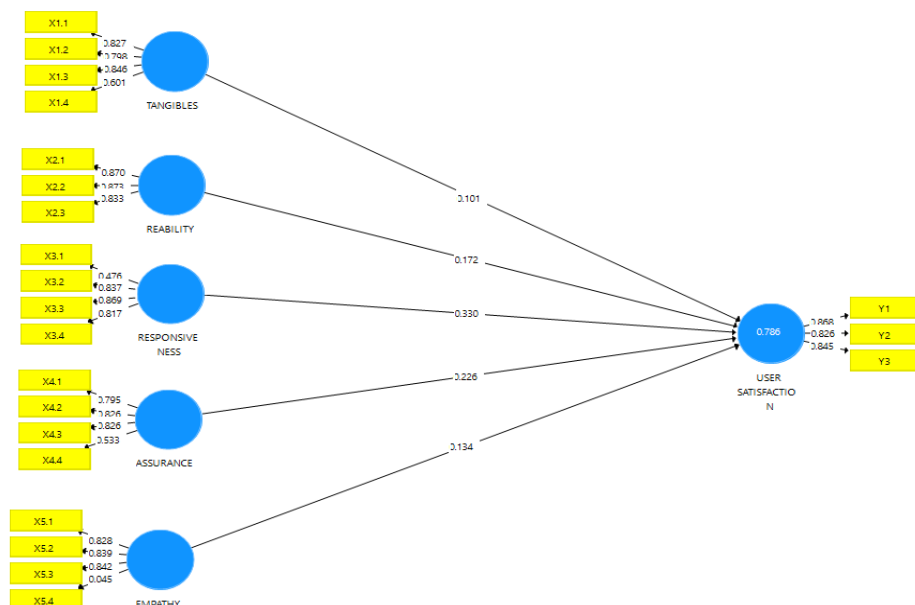
5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat alat tersebut mengenai sasarannya dan semakin akurat dalam mengukur apa yang dimaksud. Validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai menggunakan parameter Loading factor dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*).

5.3.2 Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk harus memiliki korelasi tinggi. Validitas konvergen tercapai jika skor yang diperoleh dari dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam SMART-PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) dari indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut.

Dalam uji validitas konvergen dapat dilihat pada skor outer loading. Uji validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada setiap variabel dapat dipahami oleh responden. Dengan melihat skor pada fungsi *outer loading* yang besarnya >0.7 Karena uji validitas konvergenya dilakukan dengan *software SmartPls* maka skor validnya yaitu 0.7 per item pertanyaan artinya sebesar 70% kuesioner valid [64]. Berdasarkan kuesioner yang sudah dikumpulkan, maka dapat dilihat hasil uji validitas konvergenya pada gambar 5.5

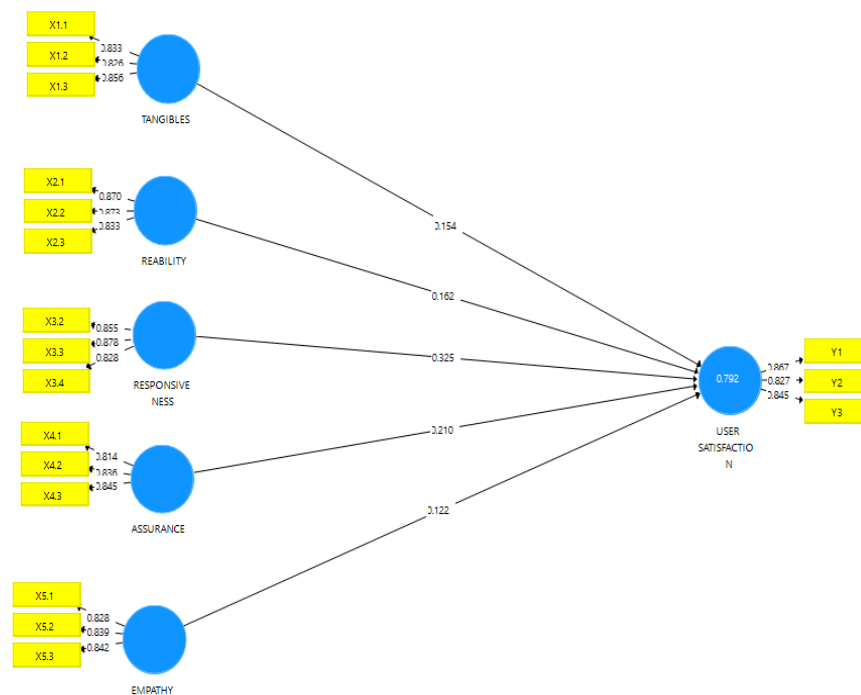


Gambar 5.5 Model SmartPLS sebelum eliminasi nilai outer loading sebelum dieleminasi

Tabel 5.5 Outer Loading sebelum dieleminasi

	TANGIBLES	REABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	USER SATISFACTION
X1.1	0,827					
X1.2	0,798					
X1.3	0,846					
X1.4	0,601					
X2.1		0,870				
X2.2		0,873				
X2.3		0,833				
X3.1			0,476			
X3.2			0,837			
X3.3			0,869			
X3.4			0,817			
X4.1				0,795		
X4.2				0,826		
X4.3				0,826		
X4.4				0,533		
X5.1					0,828	
X5.2					0,839	
X5.3					0,842	
X5.4					0,045	
Y1						0,868
Y2						0,826
Y3						0,845

Pada gambar 5.5 diatas terdapat enam indicator dengan nilai *outer loading* <0,7 yaitu X1 X1.1, X1.2, X2 X2.3, X3 X3.1, X3.3, X4 X4.1, X4.3, X5 X5.2, Y1 Y3 yang dikeluarkan dari model. Kemudian dilakukan perhitungan kembali dan diperoleh hasil *outer loading* yang ditunjukkan pada gambar 5.6



Gambar 5.6 Model SmartPLS setelah eliminasi

Berikut ini hasil dari koleransi dan indicator dengan konstruknya menunjukkan nilai *outer loading* setelah dieliminasi:

Tabel 5.6 Outer Loading Setelah Dieliminasi

	ASSURANCE	EMPATHY	REABILITY	RESPONSIV ENESS	TANGIBLE S	USER SATISFACTI ON
X1.1					0,833	
X1.2					0,826	
X1.3					0,856	
X2.1			0,870			

X2.2			0,873			
X2.3			0,833			
X3.2				0,855		
X3.3				0,878		
X3.4				0,828		
X4.1	0,814					
X4.2	0,836					
X4.3	0,845					
X5.1		0,828				
X5.2		0,839				
X5.3		0,842				
Y1						0,867
Y2						0,827
Y3						0,845

Keterangan:

XI : Bukti Fisik (*Tangibles*)

X2 : Keandalan (*Reliability*)

X3 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X4 : Jaminan (*Assurance*)

X5 : Empati (*Empathy*)

Y : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pada penilaian validitas dari konstruk diatas dapat dilihat nilai dari *outer loading* beberapa model konstruk ada yang tidak valid pada gambar 5.6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indicator yaitu X1 X1.1 X1.2 X1.3, X2 X2.1 X2.2 X2.3, X3 X3.1 X3.2 X3.3, X4 X4.1 X4.2 X4.3, X5 X5.1 X5.2 X5.3, Y1 Y2 dan Y3 telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

5.3.3 Uji Validitas Nilai AVE dan Nilai Diskriminan

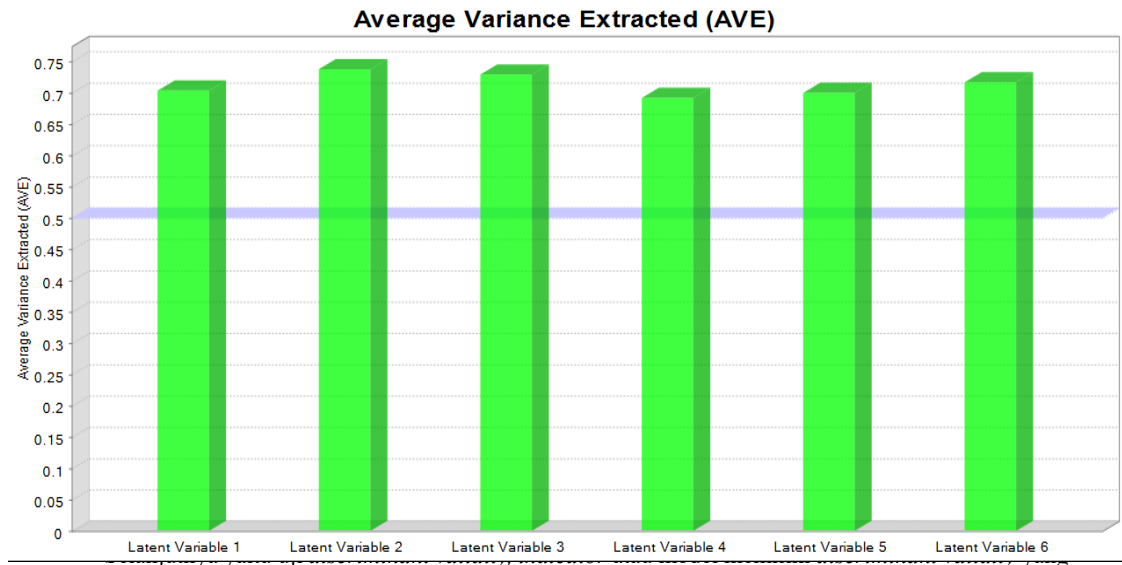
Dibawah ini menjelaskan tentang hasil nilai AVE dan nilai diskriminan dari hasil output SmartPLS

Tabel 5.7 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	AVE
<i>Tangibles</i> (X1)	0,703
<i>Reliability</i> (X2)	0,738
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,729
<i>Assurance</i> (X4)	0,692
<i>Empathy</i> (X5)	0,700
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,717

Sebuah konstruk yang memiliki nilai AVE $>0,50$ dinyatakan valid untuk mengukur apa yang seharusnya diukur pada model penelitian [65]. Berdasarkan tabel 5.7, nilai AVE pada variabel laten Bukti Fisik (*Tangibles*) (0,703), Keandalan (*Reliability*) (0,738), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (0,729), Jaminan (*Assurance*) (0,692), Empati (*Empathy*) (0,700) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,717), Semua variabel yang ada bernilai $>0,50$. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid dan dapat direkomendasikan

Analisis dengan menggunakan *software* SmartPLS Versi 3 dapat menyertakan grafik *SmartPLS*. *SmartPLS* memberi indikasi dari warna grafik nilai berwarna hijau (dapat ditoleransi) dan grafik berwarna merah (tidak dapat ditoleransi). Analisis grafik dapat dilihat pada gambar 5.7



Gambar 5.7 Average Variance Extracted (AVE)

indicator dengan variable didapatkan dari hasil *cross loading* dapat dilihat pada table 5.8.

Tabel 5.8 Cross Loading

	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangibles	User Satisfaction
X1.1	0,833	0,645	0,630	0,674	0,655	0,641
X1.2	0,826	0,634	0,673	0,640	0,594	0,670
X1.3	0,856	0,670	0,693	0,708	0,650	0,695
X2.1	0,614	0,870	0,695	0,658	0,653	0,685
X2.2	0,662	0,873	0,702	0,639	0,673	0,702
X2.3	0,721	0,833	0,683	0,726	0,694	0,685
X3.2	0,659	0,655	0,855	0,644	0,666	0,699
X3.3	0,705	0,738	0,878	0,691	0,688	0,774
X3.4	0,669	0,671	0,828	0,661	0,662	0,668
X4.1	0,650	0,606	0,605	0,814	0,656	0,636
X4.2	0,682	0,712	0,685	0,836	0,649	0,718
X4.3	0,672	0,634	0,651	0,845	0,674	0,666
X5.1	0,630	0,687	0,697	0,663	0,828	0,666
X5.2	0,620	0,625	0,610	0,662	0,839	0,658
X5.3	0,645	0,656	0,668	0,665	0,842	0,652
Y1	0,686	0,684	0,711	0,706	0,676	0,867
Y2	0,649	0,691	0,724	0,644	0,646	0,827
Y3	0,693	0,667	0,692	0,709	0,677	0,845

Berdasarkan hasil dari *cross loading* pada gambar diatas menunjukkan bahwa

loading dari masing-masing indicator pada sebuah variabel laten memiliki nilai

besar terhadap variable laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas deskriminal pada *cross loading*.

Tabel 5.9 Fornel Locker Criterion

	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangibles	User Satisfaction
Assurance	0,839					
Empathy	0,775	0,859				
Reliability	0,794	0,807	0,854			
Responsiveness	0,804	0,785	0,780	0,832		
Tangibles	0,755	0,784	0,787	0,793	0,836	
User Satisfaction	0,798	0,804	0,838	0,811	0,787	0,846

Hasil dari Tabel 5.9 dapat dilihat dari nilai *Fornel Larcker Criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tinggi setiap variabel yang di uji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indikator diblok lainnya.

5.3.4 Uji Reabilitas

Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/ Pernyataan yang digunakan, Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, 0,7 dan seterusnya tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut[67] :

- a) Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikans maka instrumen dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Tangibles</i> (X1)	0,789	0,877
<i>Reliability</i> (X2)	0,822	0,894
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,814	0,890
<i>Assurance</i> (X4)	0,777	0,871
<i>Empathy</i> (X5)	0,785	0,875
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,802	0,883

Pada tabel 5.10 dapat dilihat hasil uji reliability menggunakan alat bantu *smartpls* yang menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* setiap variabel >0,5 yang berarti semua variabel *reliabel* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbach's alpha* >0.5 dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriteria

5.3.5 Nilai R-square (R²)

Uji nilai R-square (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Semakin tinggi nilai R², semakin baik kemampuan prediksi model. Beberapa studi mutakhir

menggunakan pedoman bahwa nilai 0,75 menunjukkan model dengan kemampuan prediksi kuat, 0,50 sebagai sedang, dan 0,25 sebagai lemah [68]. Berikut ini gambar 5.8 model SmartPLS yang setelah di eliminasi :

Gambar 5.8 Model SmartPLS Setelah di Eliminasi

Setelah eliminasi, *R Square* diukur kembali untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang tersisa. Penurunan nilai *R Square* (misalnya menjadi 0,291 setelah eliminasi) menunjukkan bahwa daya penjelasan model terhadap variabel dependen berkurang, atau model menjadi lebih sederhana namun dengan penjelasan yang lebih rendah. Hal ini penting untuk menilai apakah eliminasi variabel membawa perbaikan pada model atau justru mengurangi kekuatan penjelasan model terhadap variabel dependen.

Tabel 5.11 Nilai R-square dan R-square Adjusted Setelah di Eliminasi

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,792	0,789

Berdasarkan Gambar 5.8 dan Tabel 5.11 dapat disimpulkan bahwa nilai *R-square* variabel dependen *User Satisfaction (Y)* sebesar 0,792 dan nilai *Adjusted R-square* sebesar

0,789. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangibles mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 79,2%, sedangkan sisanya sebesar 20,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Mengacu pada pedoman Hair et al. [69]

1. Nilai R-Square untuk variabel Kepuasan pengguna (Y) tercatat sebesar 0,792 dengan nilai R-Square Adjusted sebesar 0,789. Berdasarkan klasifikasi R^2 , nilai tersebut berada pada kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen seperti *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness* memiliki kontribusi yang moderat dalam memengaruhi Kepuasan Pengguna.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah dilakukan verifikasi validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis. Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh nyata secara parsial terhadap variabel dependen guna mendeteksi adanya hubungan yang signifikan antar konstruk yang ditunjukkan dengan statistik T. *T-Static* dianggap valid jika indikator *T-Static* adalah $>1,96$. Indikator dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *P Values* $<0,05$ juga dapat dianggap valid. Pengaruh yang positif dan signifikan dapat dilihat dari tanda positif pada original sample [70].

Tabel 5.12 Nilai Path Coefficients

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Tangibles X1 -> User Satisfaction (Y)</i>	0,210	4,196	0,000
<i>Reliability X2 -> User Satisfaction</i>	0,122	2,387	0,017
<i>Responsiveness X3 -> User Satisfaction (Y)</i>	0,162	2,759	0,006
<i>Assurance X4 -> User Satisfaction (Y)</i>	0,325	6,048	0,000

Empathy X5 -> User Satisfaction (Y)	0,154	2,583	0,010
---	-------	-------	--------------

Keterangan: Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H1): Variabel Tangibles (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hasil pengujian, nilai path coefficient sebesar 0,210 (positif), nilai T-statistic 4,196 ($> 1,96$), dan nilai P-values 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, variabel Tangibles (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima.
2. Hipotesis 2 (H2): Variabel Reliability (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil pengujian menunjukkan nilai path coefficient 0,122, nilai T-statistic 2,387 ($< 1,96$), dan nilai P-values 0,017 ($> 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa variabel Assurance (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima.
3. Hipotesis 3 (H3): Variabel Responsiveness (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai path coefficient 0,162 (positif), nilai T-statistic 2,759 ($> 1,96$), dan nilai P-values 0,006 ($< 0,05$). Dengan demikian, variabel Responsiveness (X3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima.

4. Hipotesis 4 (H4): Variabel Assurance (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil uji menunjukkan nilai path coefficient 0,325 (positif), nilai T-statistic 6,048 ($> 1,96$), dan nilai P-values 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa variabel Assurance (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima.
5. Hipotesis 5 (H5): Variabel Empathy (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hasil pengujian, nilai path coefficient 0,154, nilai T-statistic 2,583 ($< 1,96$), dan nilai P-values 0,010 ($> 0,05$).

Hal ini membuktikan bahwa variabel Assurance (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima

Kesimpulan dari pembahasan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis

NO	HIPOTESIS	HUBUNGAN	HASIL
1	H1	<i>Tangibles (X1) - >User Satisfaction (Y)</i>	DITERIMA
2	H2	<i>Reliability (X2) - >User Satisfaction (Y)</i>	DITERIMA
3	H3	<i>Responsiveness (X3) ->User Satisfaction (Y)</i>	DITERIMA
4	H4	<i>Assurance (X4) ->User Satisfaction (Y)</i>	DITERIMA
5	H5	<i>Emphaty (X5) - > User Satisfaction (Y)</i>	DITERIMA

5.5 UJI PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis dinyatakan diterima, sedangkan dua hipotesis ditolak. Adapun penjelasan masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

H1: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel secara parsial Tangibles (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.

H2: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel secara parsial Tangibles (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.

H3: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel secara parsial Responsiveness (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan hasil tersebut, hipotesis diterima.

H4: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel secara parsial Assurance (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Oleh karena itu, hipotesis diterima.

H5: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel secara parsial Tangibles (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.