

## BAB V

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi langsung kepada responden. Untuk kegiatan pre-test ini sebanyak 15 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna Aplikasi Myindihome di Kota Jambi. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi myindihome sebanyak 100 responden memberikan respon. Semua data dari 100 responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dinyatakan valid dan akan digunakan untuk pengolahan data. Adapun uraian profil dari responden yang didapat adalah sebagai berikut :

##### 5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, adapun responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin terdiri laki-laki yaitu 74 orang atau 74% dan perempuan yaitu 26 orang atau 26%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Table 5.1 Jenis Kelamin**

Profil Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	74	74
	Perempuan	26	26
	Total	100	100

### 5.1.2 Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, responden yang mengisi 11 orang bekerja sebagai Pegawai Negeri (PNS), dari kategori pekerjaan di perusahaan swasta sebanyak 24 orang atau 24%, kategori pekerjaan wiraswasta sebanyak 15 orang atau 15% dan dari pekerjaan dengan kategori lainnya sebanyak 50 orang atau 50%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Table 5.2 Pekerjaan**

Profil Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Pendidikan	PNS	11	11
	Swasta	24	24
	Wiraswasta	15	15
	Lainnya	50	50
	Total	100	100

### 5.1.3 Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa umur atau usia < 30 sebagai pengisi terbanyak yaitu 73 orang atau 73%, 31 - 35 sebanyak 22 orang atau 22% dan 36 – 40 sebanyak 5 orang atau 5% Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Table 5.3 Umur**

Profil Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Umur	< 30	73	73
	31 – 35	22	22
	36 – 40	5	5

	Total	100	100
--	-------	-----	-----

## 5.2 ANALISIS DATA STATISTIK DENGAN PLS

### 5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Pengujian Pengukuran Model)

*Outer model* sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) menspesifikasi hubungan antara variabel yang diteliti dengan indikatornya (Lauren, 2017). Menurut Ghozali, ada tiga kriteria untuk menilai *outer model* adalah dengan melihat nilai *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* (Purwaningsih & Kusuma, 2015). Adapun uraian dari ketiga pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. *Composite Reliability* (Uji Reliabilitas)

Menurut Jogiyanto & Willy *composite reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang di mana menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Rozandy et al., 2012). Selain itu, menurut Jogiyanto & Willy dalam (Christian et al., 2017) evaluasi reliabilitas konstruk atau variabel menggunakan *composite reliability* dengan nilai  $> 0.7$  maka konstruk atau variabel tersebut dinyatakan *reliable*.

**Table 5.4 Nilai *Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>System Availability</i>	0,8862	<i>Reliable</i>
<i>Fulfillment</i>	0,8738	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,8959	<i>Reliable</i>
Kualitas Apk	0,9141	<i>Reliable</i>

Loyalitas Pengguna	0,9091	<i>Reliable</i>
--------------------	--------	-----------------

Berdasarkan hasil dari nilai *composite reliability* dapat diketahui bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kualitas data yang *reliabel* karena telah nilai *composite reliability* nya  $> 0.7$  dengan nilai tertinggi yaitu 0,9141 oleh variabel “kepuasan pengguna” dan begitu juga nilai dari variabel lainnya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa dalam penelitian ini, data yang digunakan telah teruji reliabilitasnya.

a. *Convergent Validity* (Uji Validitas)

*Convergent validity* digunakan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk latennya (variabelnya sendiri) (Yanuarto et al., 2012). Suatu indikator dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki *loading factor*  $> 0.7$  (Christian et al., 2017).

**Table 5.5 Nilai *Loading Factors***

	<i>System Availability</i>	<i>Fulfillment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kualitas Apk	Loyalitas Pengguna
SA1	0,8745				
SA2	0,9088				
SA3	0,1314				
FF1		0,6190			
FF2		0,8573			
FF3		0,7854			
RS1			0,9242		
RS2			0,9068		
RS3			0,7438		
K1				0,8482	
K2				0,9241	

K3				0,8760	
LP1					0,8204
LP2					0,9073
LP3					0,9012

Pada tabel 5.5 diatas menampilkan nilai dari *loading factors* untuk masing-masing variabel dengan indikatornya. Sehingga dapat dilihat pada blok yang diarsir (warna biru) bahwa variabel *System Availability* dengan indikator ketiganya yaitu AS3 tidak memenuhi nilai standar  $> 0,7$  dan begitu juga dengan variabel *Fulfillment* dengan indikator pertamanya yaitu FF1. Selain itu, variabel lainnya dengan indikator masing-masing telah memenuhi kriteria validitas. Pengujian validitas untuk *loading factors* akan dilakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan atau mengeliminasi indikator yang tidak valid tadi. Eliminasi yang dilakukan akan membuat nilai indikator lainnya akan bertambah.

**Table 5.6 Nilai Loading Factors (Valid)**

	<i>System Availability</i>	<i>Fulfillment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kualitas Apk	Loyalitas Pengguna
SA1	0,8733				
SA2	0,9103				
FF2		0,9022			
FF3		0,8591			
RS1			0,9242		
RS2			0,9068		
RS3			0,7438		
K1				0,8484	
K2				0,9241	
K3				0,8759	

LP1					0,8204
LP2					0,9073
LP3					0,9012

Dari hasil yang diperoleh setelah dilakukan eliminasi terhadap indikator yang tidak valid di tabel 5.5 dapat dilihat bahwa pada tabel 5.6, semua variabel dengan indikator masing-masing mempunyai nilai  $> 0,7$  dan telah memenuhi persyaratan yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa data responden yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kualitas validitas dari nilai *convergent validity*.

b. *Discriminant Validity* (Uji Validitas)

*Diskriminant validity* memperlihatkan korelasi rendah atau negatif dengan variabel-variabel yang secara teoritis berbeda dengannya (Assegaff, 2017). Validitas diskriminan dihitung menggunakan *cross loading* dengan kriteria bahwa apabila nilai *loading factor* suatu indikator dalam suatu variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya dan bernilai  $> 0,7$  maka indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang bersesuaian (Christian et al., 2017). Selain itu, *discriminant validity* dapat juga dihitung dengan membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model dengan nilai  $AVE > 0.50$  (Kusna & Setijani, 2018). Di mana AVE adalah satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata (Sarwono, 2012).

**Table 5.7 Nilai Cross Loading Factors**

	<i>System Availability</i>	<i>Fulfillment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kualitas Apk.	Loyalitas Pengguna
SA1	0,8745	0,4732	0,3118	0,4068	0,3926
SA2	0,9088	0,6484	0,4281	0,479	0,5397
SA3	0,1314	0,002	0,1093	0,0191	0,0715
FF1	0,5497	0,6190	0,27	0,3713	0,3678
FF2	0,4934	0,8573	0,4551	0,5028	0,4565
FF3	0,4196	0,7854	0,4244	0,4236	0,4927
RS1	0,4392	0,5026	0,9242	0,5341	0,5245
RS2	0,4025	0,4352	0,9068	0,5334	0,5537
RS3	0,2069	0,3809	0,7438	0,3572	0,4013
K1	0,3651	0,4456	0,3916	0,8482	0,6026
K2	0,4159	0,5785	0,5325	0,9241	0,7279
K3	0,5303	0,4868	0,5472	0,876	0,6848
LP1	0,3766	0,417	0,3503	0,5404	0,8204
LP2	0,4663	0,5687	0,5984	0,7177	0,9073
LP3	0,5322	0,521	0,5408	0,7287	0,9012

Pada tabel 5.7 diatas merupakan hasil *cross loading* untuk variabel yang mempunyai indikator yang tidak valid atau tidak memenuhi nilai  $> 0,7$  (dijelaskan pada tabel 5.5 *loading factors*) sehingga tidak dapat digunakan untuk membandingkan nilainya dengan nilai indikator lain. Oleh karena itu, eliminasi juga dilakukan untuk *cross loading factors* dengan nilai yang tidak valid tadi.

**Table 5.8 Nilai Cross Loading Factors (Valid)**

	<i>System Availability</i>	<i>Fulfillment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kualitas Apk	Loyalitas Pengguna
SA1	0,8733	0,4136	0,3118	0,4068	0,3926
SA2	0,9103	0,5105	0,4281	0,4789	0,5397
FF2	0,4948	0,9022	0,4551	0,5027	0,4565
FF3	0,4195	0,8591	0,4244	0,4236	0,4927
RS1	0,4393	0,4522	0,9242	0,534	0,5245
RS2	0,4005	0,4373	0,9068	0,5333	0,5537
RS3	0,2046	0,4100	0,7438	0,3572	0,4013
K1	0,3685	0,4202	0,3916	0,8484	0,6026
K2	0,4164	0,5569	0,5325	0,9241	0,7279
K3	0,5294	0,4158	0,5472	0,8759	0,6848
LP1	0,3777	0,3872	0,3503	0,5404	0,8204
LP2	0,4668	0,5231	0,5984	0,7177	0,9073
LP3	0,5304	0,4859	0,5408	0,7287	0,9012

Tabel 5.8 diatas menampilkan hasil *cross loading factors* dengan variabel dan indikator yang sudah valid dilihat berdasarkan perbandingan antara variabel dan indikatornya dengan indikator lain. Pada tabel di atas, dapat dilihat bagian yang diarsir bahwa nilai *cross loading* untuk masing-masing variabel dengan indikatornya memiliki nilai yang lebih besar. Sebaliknya, variabel dengan indikator lain memiliki nilai yang lebih kecil.

**Tabel 5.9 Nilai AVE**

Variabel	AVE
<i>System Availability</i>	0,7957
<i>Fulfillment</i>	0,7760
<i>Responsiveness</i>	0,7432



Kualitas Aplikasi	0,7803
Loyalitas Pengguna	0,7695

Pada tabel 5. 7 diatas dapat dilihat bahwa nilai AVE > 0,70 untuk masing-masing variabel. Sehingga semua variabel telah memenuhi nilai standar yaitu > 0,50 dan dapat digunakan untuk perhitungan selanjutnya.

**Table 5.10 Nilai Akar AVE**

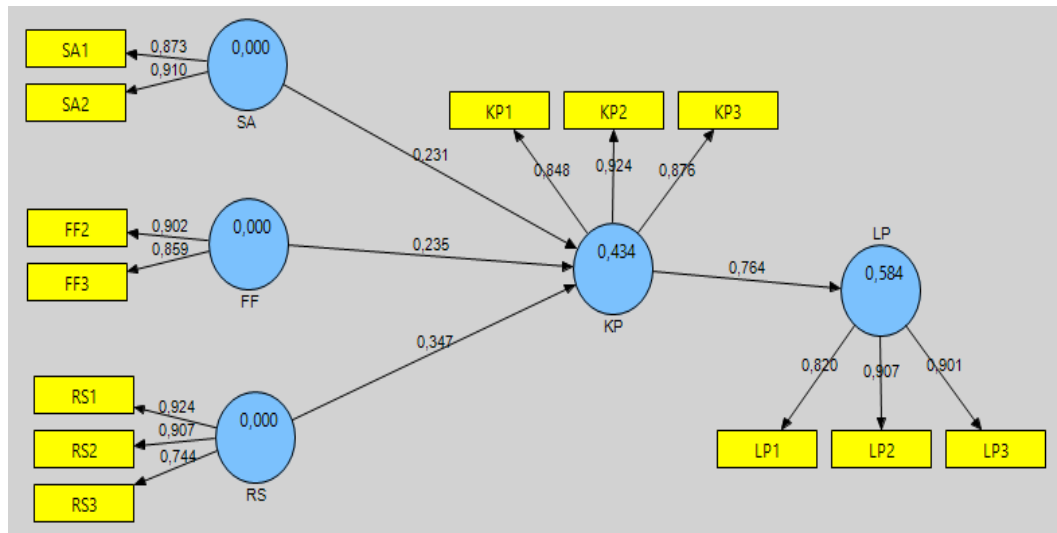
	FF	K	LP	RS	SA
FF	0,8809				
K	0,5287	0,8833			
LP	0,5360	0,7641	0,8772		
RS	0,4998	0,5610	0,5783	0,8620	
SA	0,5217	0,4990	0,5286	0,4194	0,8920

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil dari akar nilai AVE untuk variabel dengan variabelnya sendiri memiliki nilai yang lebih besar dibanding variabel dengan variabel lain. Dari pengujian kualitas data yang telah dilakukan diketahui bahwa data responden yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi validitas baik dari nilai *convergent validity* maupun dari nilai *deskriminant validity*.

### 5.3.2 Evaluasi *Inner Model*

Uji *inner model* digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk atau variabel laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian (Josephine & Harjanti, 2017). Model Struktural dievaluasi dengan menggunakan R-Square dan

Q-Square (Beatrix & Wiguna, 2014). Adapun struktur model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 5.1 Model Struktural Penelitian**

Gambar di atas merupakan struktural model yang dibangun dalam penelitian ini dengan menggunakan variabel *system availability*, *fulfillment* dan *responsiveness* sebagai variabel independent dengan masing-masing nilai koefisien jalur (hubungan positif) yaitu 0.231, 0.235, 0.347 dan variabel kepuasan pengguna serta loyalitas pengguna sebagai variabel dependen dengan nilai koefisien jalur (hubungan positif) yaitu sebesar 0.764.

a. Uji R-Squared (R<sup>2</sup>)

R-squared (R<sup>2</sup>) atau *coefecient determinantiont* dapat diartikan sebagai pengaruh bersama yang seharusnya merupakan total dari masing-masing pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Assegaff, 2017). Menurut Ghozali, kriteria untuk variabel laten endogen dalam model struktural adalah sebagai berikut : jika R<sup>2</sup> sebesar **0.67** berarti

mengindikasikan bahwa model pada kriteria “**baik**”, R2 sebesar **0.33** berarti mengindikasikan bahwa model pada kriteria “**moderat**”, R2 sebesar **0.19** berarti mengindikasikan bahwa model pada kriteria “**lemah**” (Jimanto & Kunto, 2014). Adapun hasil pengujian *R-squared* (R2) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Table 5.11 Nilai *R-Square***

Variabel	R-Square	Keterangan
<i>System Availability</i>	0	Tidak ada yang mempengaruhi
<i>Fulfillment</i>	0	
<i>Responsiveness</i>	0	
Kualitas Aplikasi	0,4340	Dipengaruhi dengan tingkat moderet atau sedang
Loyalitas Pengguna	0,5838	

Dapat dijelaskan bahwa nilai *r-square* pada tabel 5.11 diatas diperoleh untuk variabel “*System Availability*”, “*Fulfillment*” dan “*Responsiveness*” memiliki nilai *r-square* 0 karena tidak ada variabel yang mempengaruhinya dan variabel tersebut menjadi variabel independen. Untuk variabel “Kualitas Aplikasi Myindihome” memiliki nilai *r-square* sebesar 0,4340 karena dipengaruhi oleh ketiga variabel independen tadi, pengaruh tersebut berada pada tingkat moderat atau sedang. Sedangkan variabel “Loyalitas Pengguna” memiliki nilai *r-square* 0,5838 karena dipengaruhi oleh variabel “Kualitas Aplikasi Myindihome”. Artinya pengaruh yang ada pada variabel dalam penelitian ini berada pada tingkat moderat atau sedang.

b. Uji Q-Square

Uji *q-square* digunakan untuk melihat kesesuaian model konseptual yang dibangun (Josephine & Harjanti, 2017). Menurut Ghozali nilai *q-square* harus  $> 0$  di mana menunjukkan model memiliki *predictive relevance* atau (suatu cara untuk mengevaluasi seberapa baik nilai observasi dapat dihasilkan oleh model penelitian) yang baik menurut (Rozandy et al., 2013). Adapun persamaan dari nilai *q-square* adalah sebagai berikut :

$$Q2 = 1 - (1 - (Rsquare)^2) \dots\dots (1)$$

Dari persamaan di atas, diperoleh hasil *q-square* untuk melihat model yang dibentuk sesuai dengan prediksi adalah sebagai berikut :

$$Q2 = 1 - (1 - (0,4340)^2) = 0,1883 \dots\dots (2)$$

$$Q2 = 1 - (1 - (0,5838)^2) = 0,3508 \dots\dots (3)$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai prediksi atau *q-square* dari model penelitian yang dibuat yaitu lebih sebesar 0.1883 dan 0.3508. Sehingga model tersebut memiliki prediksi yang baik atau relevan.

#### 5.4 UJI HIPOTESIS

Pada awal kegiatan penelitian ini dilakukan pengembangan hipotesis yang didasarkan atas hasil kajian peneliti-peneliti sebelumnya. Empat buah hipotesis dikembangkan untuk menggambarkan hubungan antar variabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.12 T-Statistik

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (  O / STERR  )
SA -> K	0,1699	0,1696	0,0999	0,0999	2,1588
FF -> K	0,2919	0,3188	0,1040	0,1040	2,0904
RS -> K	0,3400	0,3198	0,1093	0,1093	3,1370
KP -> LP	0,7641	0,7556	0,0705	0,0705	12,0647

Menurut Solimun dalam (Fitriani et al., 2013) pengujian hipotesis dilakukan dengan nilai T-statistic, bila diperoleh p-value  $\leq 0,05$  ( $\sigma = 5\%$ ), maka diputuskan tolak  $H_0$  atau sering disebut signifikan, dan sebaliknya serta derajat kebebasan atau *Degree of Freedom* (DF) yang digunakan sebagai berikut (Assegaff, 2017) :

DF = jumlah responden – jumlah variabel

= 100 – 5

= 95

Pada tabel 5.10 diatas akan digunakan untuk pengujian hipotesis dengan melihat nilai t-statistik agar dapat mengetahui signifikan atau tidaknya model hipotesis yang dibuat. Nilai t-statistik akan dikalkulasikan dengan nilai *Degree of Freedom* (DF) dengan menggunakan kalkulator online untuk mencari nilai p-value yaitu <https://www.graphpad.com/quickcalcs/pvalue1.cfm>.

Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	P-Value	Hasil
H1	0.0334	Signifikan
H2	0.0393	Signifikan
H3	0.0023	Signifikan
H4	0.0001	Signifikan

Dari empat hipotesis yang telah diuji pada penelitian ini dengan menggunakan lima variabel *System Availability*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, Kualitas Aplikasi Myindihome dan Loyalitas Pengguna yaitu ditemukan bahwa semua hipotesis yang di bangun bernilai signifikan.

## 5.4 PEMBAHASAN

Adapun hasil hipotesis yang telah dilakukan di atas dapat di deskripsi ke dalam pembahasan di bawah ini secara jelas :

### 5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa *System Availability* berpengaruh positif terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. sehingga dapat dikatakan bahwa fungsionalitas teknis dari Aplikasi Myindihome telah memenuhi kepuasan penggunaannya dengan nilai signifikan atau p-value sebesar 0,0334. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian (Jawas & Abdullah, 2015) yang menyatakan bahwa *System Availability* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada BNI *internet banking* dengan nilai p value sebesar 1,407. Adapun tabel perbandingan hasil hipotesis yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.14 Perbandingan Hasil Penelitian**

Variabel	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Sejenis
<i>Effeciency</i>	<i>System Availability</i> berpengaruh positif terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. sehingga dapat dikatakan bahwa fungsionalitas teknis dari Aplikasi Myindihome telah memenuhi kepuasan	Penelitian (Jawas & Abdullah, 2015) yang menyatakan bahwa <i>System Availability</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada BNI <i>internet banking</i> dengan nilai p value sebesar 1,407.

	penggunanya dengan nilai signifikan atau p-value sebesar 0,0334.	
--	--	--

#### 5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Dari hasil hipotesis 2, ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel *Fulfillment* terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. Di mana, pengguna merasa layanan atau fitur-fitur yang tersedia pada Aplikasi Myindihome telah terpenuhi dan dapat digunakan dengan nilai p-value sebesar 0,0393. Sehingga hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan Kahoot.it. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayati & Setyorini, 2018) di mana dimensi *Fulfillment* sebagai variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan nilai signifikan atau p-value sebesar 0,000. Hal ini disebabkan karena pelayanan melalui Kantor Pos.apk sesuai dengan yang dijanjikan dan informasi yang didapat dari Kantor Pos.apk sudah akurat. Adapun tabel perbandingan hasil hipotesis yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.15 Perbandingan Hasil Penelitian**

Variabel	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Sejenis
<i>Efficiency</i>	Ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel <i>Fulfillment</i> terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. Di mana, pengguna merasa layanan atau fitur-fitur yang tersedia pada Aplikasi Myindihome telah terpenuhi dan dapat digunakan dengan nilai p-value sebesar 0,0393	Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayati & Setyorini, 2018) di mana dimensi <i>Fulfillment</i> sebagai variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan nilai signifikan atau p-value sebesar 0,000. Hal ini disebabkan karena pelayanan melalui Kantor Pos.apk sesuai

		dengan yang dijanjikan dan informasi yang didapat dari Kantor Pos.apk sudah akurat.
--	--	---

### 5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Dari hasil hipotesis 3, di mana ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki nilai signifikan sebesar 0,0023 terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Myindihome. Seperti halnya dengan penelitian (Ariani & Suardi, 2018) diperoleh nilai *E-Service Quality* yang terefleksikan pada dimensi *responsiveness* dengan nilai paling tinggi, yaitu 0,822. Hal ini menandakan bahwa nasabah BNI menginginkan pelayanan yang begitu cepat. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kondisi yang ada pihak bank harus memperhatikan aspek ini. Adapun tabel perbandingan hasil hipotesis yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.16 Perbandingan Hasil Penelitian**

Variabel	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Sejenis
<i>Efficiency</i>	Ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa <i>responsiveness</i> memiliki nilai signifikan sebesar 0,0023 terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Myindihome.	Penelitian (Ariani & Suardi, 2018) diperoleh nilai <i>E-Service Quality</i> yang terefleksikan pada dimensi <i>responsiveness</i> dengan nilai paling tinggi, yaitu 0,822. Hal ini menandakan bahwa nasabah BNI menginginkan pelayanan yang begitu cepat. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kondisi yang ada pihak bank harus memperhatikan aspek ini.



### 5.4.3 Pembahasan Hipotesis 4

Dari hasil hipotesis 4, di mana ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Aplikasi Myindihome terhadap Loyalitas Pengguna. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Aplikasi myindihome secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi penggunanya dengan memiliki nilai signifikan yang cukup tinggi yaitu  $p\text{-value} = 0,0001$ . Seperti halnya dengan penelitian (Deo et al., 2017) terbukti bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan perolehan nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan konsumen Lazada adalah sebesar 92,13. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Lazada secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Adapun tabel perbandingan hasil hipotesis yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.17 Perbandingan Hasil Penelitian**

Variabel	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Sejenis
<i>Effeciency</i>	Ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Aplikasi Myindihome terhadap Loyalitas Pengguna. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Aplikasi myindihome secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi penggunanya dengan memiliki nilai signifikan yang cukup tinggi yaitu $p\text{-value} = 0,0000$ .	Penelitian (Deo et al., 2017) terbukti bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan perolehan nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan konsumen Lazada adalah sebesar 92,13. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Lazada secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.