

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dari penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* pada tanggal 26 Juni 2020 hingga 07 Juli 2020 dengan mencapai 99 responden.

5.1.1 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi Kick Avaneue dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
<= 20 Tahun	38	38,4 %
21 – 34 Tahun	59	59,6 %
>= 35 Tahun	2	2 %
Total	99	100 %

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia <= 20 tahun adalah 38 responden dengan persentase 38,4%, sedangkan jumlah responden yang berusia 21-34 tahun adalah 59 responden dengan persentase 59,6%, selanjutnya yang berusia >= 35 tahun sebanyak 2 responden dan persentase 2%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi Kick Avaneue dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Perempuan	45	45,5 %
Laki-laki	54	54,5 %
Total	99	100 %

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 54 dan persentase sebanyak 54,5%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 45 dengan persentase 45,5%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Kick Avanie Dalam Satu Bulan

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi Kick Avanie dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 5.3 Frekuensi Pengguna Aplikasi

Frekuensi	Jumlah Responden	Persentase
<= 3 Kali	61	61,6 %
4 – 6 Kali	37	37,4 %
>= 7 Kali	1	1 %
Total	100	100 %

Pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa responden dengan frekuensi penggunaan terbanyak dalam satu bulan yaitu <=3 kali dengan jumlah reponden 61 dengan persentase 61,6%, sedangkan frekuensi penggunaan 4-6 kali satu bulan berjumlah 37 responden dengan persentase 37,4% dan frekuensi >= 7 kali satu bulan berjumlah 1 responden dengan persentase 1%.

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian sudah memenuhi standar dan lulus uji reliabilitas dan validitas.

5.2.1 Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah hasilnya *relative* konsisten. Pengujian ini menggunakan koefisien *alpha cronbach*, data dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien *alpha cronbach* $> 0,60$ (Sonny Faizal dan Indung Sudarso, 2013) dan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability* $> 0,7$ (Billy J. Maspaitella et al, 2018) seperti yang terlihat pada Tabel 5.4 berikut :

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpa	Composit Reliability	Keterangan
X1 (Ef)	0,831	0,898	<i>Reliable</i>
X2 (Re)	0,813	0,889	<i>Reliable</i>
Y1 (Rs)	0,776	0,870	<i>Reliable</i>
Y (KA)	0,701	0,870	<i>Reliable</i>

Ef : *Effeciency*

Re : *Reliability*

Rs : *Responsiveneess*

KA : *Kualitas Aplikasi*

Pada tabel 5.4 dapat dilihat hasil bahwa hasil analisis uji reliabilitas menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* dan *croanbach alpha* sudah memnuhi kriteria pengujian. Seperti dapat dilihat pada tabel diatas dimana

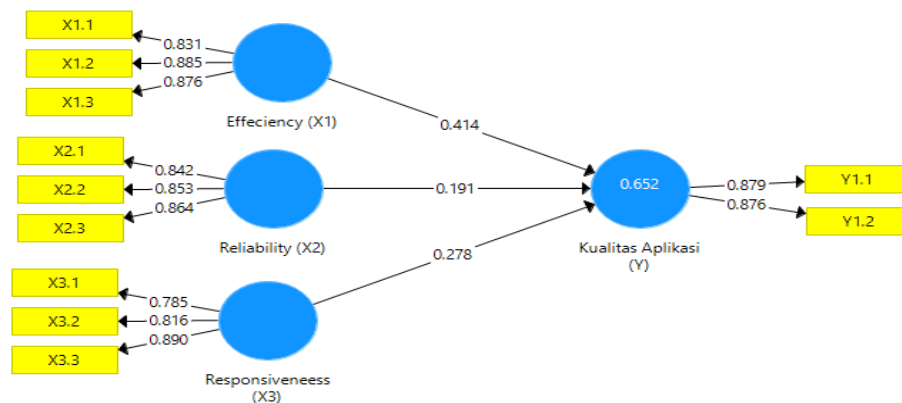
variabel X1 yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,831 > 0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,898 > 0,70, begitu juga untuk variabel X2 yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,813 > 0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,889 > 0,70, untuk variabel X3 yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,776 > 0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,870 > 0,70 dan yang terakhir variabel Y yang memiliki nilai *croanbachs alpha* 0,701 > 0,60, sedangkan nilai *composite reliability* 0,870 > 0,70. Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memnuhi semua kriteria pengujian untuk reliabilitas.

5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap variabel yang diukur dalam penelitian (Yeni Yuliasia et al., 2012). Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen

Convergent Validity menyatakan bahwa alat setiap ukur dalam penelitian atau yang disebut indikator penelitian harus memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dalam satu variabel laten yang sama (Lina Andreina et al., 2017). Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* > 0,7 (Ghaliyah Nimassipta Triseptya, Gagaring Pagulung & Aini Indrijawati, 2017).



Gambar 5.1 Model Smart PLS

	Effeciency (X1)	Kualitas Aplika...	Reliability (X2)	Responsivenee...
Effeciency (X1)				
Kualitas Aplika...	0.996			
Reliability (X2)	0.865	0.967		
Responsivenee...	0.865	0.952	0.903	

Gambar 5.2 Loading Factor

Pada gambar 5.2 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai $>0,7$. Dapat dilihat variabel X1 memiliki nilai $0,999 > 0,70$, sedangkan variabel X2 memiliki nilai $0,967 > 0,70$, dan variabel X3 memiliki nilai $0,903$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan

Discriminant Validity menyatakan sejauh mana indikator penelitian dari suatu variabel laten atau konstruk berbeda dengan konstruk laten lain (Lina Andreina et al., 2017). Variabel akan dikategorikan validitas diskriminan apabila telah memenuhi persyaratan uji ini, diantaranya nilai AVE harus $> 0,50$, nilai *fornell larcker criterion* antar variabel lebih besar dari variabel

lainnya dan nilai *cross loading* $>0,70$ (Lidia Lusri dan Hotlan Siagian, 2017).

Tabel 5.5 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1(Fa)	0.747
X2 (Re)	0.770
X3 (Rs)	0.728
Y (KA)	0.691

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,50$. Untuk variabel X1 memiliki nilai AVE $0,747 > 0,50$, variabel X2 memiliki nilai AVE $0,770 > 0,50$, variabel X3 memiliki nilai AVE $0,728 > 0,50$, dan variabel X1 memiliki nilai AVE $0,691 > 0,50$, yang berarti tidak terdapat permasalahan untuk validitas diskriminan pada model yang sedang di uji.

	Effeciency (X1)	Kualitas Aplika...	Reliability (X2)	Responsivenee...
Effeciency (X1)	0.864			
Kualitas Aplika...	0.765	0.878		
Reliability (X2)	0.823	0.733	0.853	
Responsivenee...	0.699	0.705	0.724	0.831

Gambar 5.3 Fornell Larcker Criterion

Berdasarkan gambar 5.3, tampak bahwa masing-masing konstruk mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya. Seperti yang bisa dilihat pada variabel X1 yang memiliki nilai 0,864 yang lebih besar dari pada variabel pada kolom dibawahnya yang masih-masing bernilai 0,765, 0,823, 0,699, sedangkan untuk variabel Y memiliki nilai 0,878 yang memiliki nilai lebih besar dari pada kolom dibawahnya yang memiliki nilai masing-masing

0,733 dan 0,705, begitu juga dengan variabel X2 yang memiliki nilai 0,853 dan lebih besar dari pada kolom dibawahnya yang memiliki nilai 0,724 dan yang terakhir variabel X3 yang bernilai 0,831. artinya bahwa setiap indikator indikator mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten.

Jadi, dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.5 dan gambar 5.3, bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selanjutnya, akan dilakukan pengujian *cross loading* dimana apabila nilai *cross loading* 0,50 berarti validitas diskriminan terpenuhi (Agus Rifai, 2015).

Tabel 5.6 Cross Loading

	X1 (Ef)	X2 (Re)	X3 (Rs)	Y (KA)
X1.1 (Ef)	0,831	0,602	0,653	0,555
X1.2 (Ef)	0,885	0,735	0,722	0,628
X1.3 (Ef)	0,876	0,636	0,758	0,626
X2.1 (Re)	0,661	0,628	0,842	0,577
X2.2 (Re)	0,715	0,579	0,853	0,594
X2.3 (Re)	0,730	0,662	0,864	0,677
X3.1 (Rs)	0,512	0,516	0,512	0,785
X3.2 (Rs)	0,639	0,623	0,686	0,816
X3.3 (Rs)	0,583	0,60	0,594	0,890
Y.1 (KA)	0,691	0,879	0,653	0,594
Y.2 (KA)	0,651	0,876	0,632	0,644

Dari hasil *cross loading* pada tabel 5.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator memiliki nilai $> 0,50$. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas dimana variabel X1 untuk masing-masing indikator X1.1 (0,831), X1.2 (0,885), X1.3 (0,876) $> 0,50$, selanjutnya variabel X2 untuk masing-masing indikator X2.1 (0,628), X2.2 (0,579), X2.3 (0,662) $> 0,50$, berikutnya variabel X3 untuk masing-masing indikator

X3.1 (0,512), X3.2 (0,686), X3.3 (0,594) > 0,50, dan terakhir variabel Y untuk masing-masing indikator Y1.1 (0,594), Y1.2 (0,644), > 0,50. Dapat disimpulkan bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

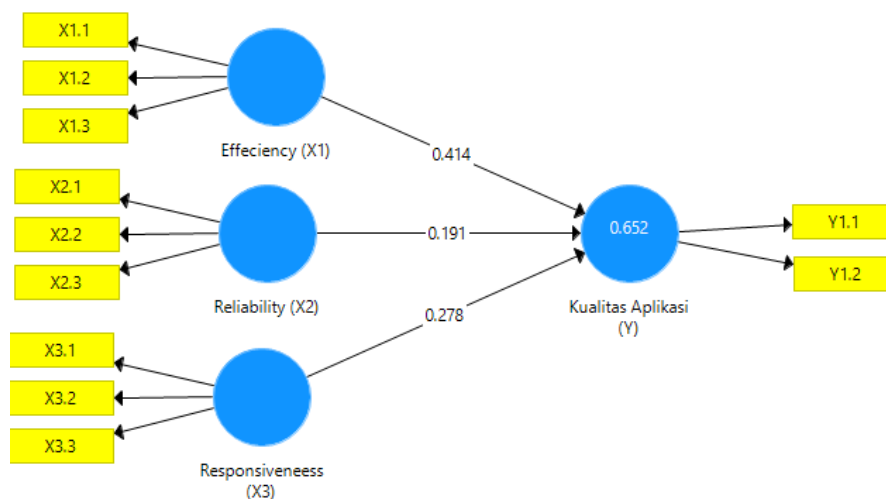
Setelah uji validitas dan reliabilitas kemudian membentuk model pengukuran, maka selanjutnya adalah menganalisis pengaruh antar variabel laten yang disebut model struktural (*inner model*). Evaluasi terhadap *inner model* dapat dilakukan dengan melihat besarnya R² (*R-square*). Semakin besar nilai R² maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen (Miftahul Ulum et al., 2014). SEM bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model (Shandy Widjoyo Putro et al., 2014).

5.3.1 Nilai *R-Square*

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai R² dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu (Rika Andriani et al., 2017) :

1. Jika nilai R² = 0,67 (kuat)
2. Jika nilai R² = 0,33 (moderat)
3. Jika nilai R² = 0,19 (lemah)

Dalam penelitian ini digunakan nilai *r-square* (R^2), karena hanya memiliki satu variabel bebas.



Gambar 5.4 R-Square

Tabel 5.7 R-Square

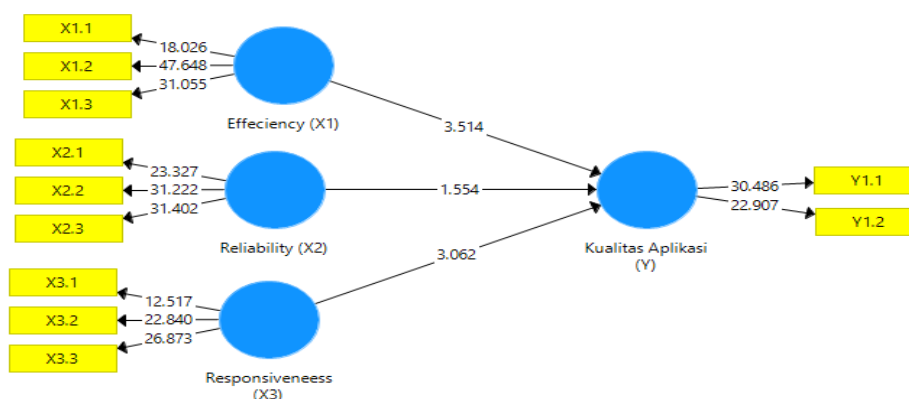
Variabel	R-Square
<i>Use</i>	0,652

Dari tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa nilai R^2 dari variabel independen “*effeciency*”, “*reliability*” dan “*responsiveneess*” terhadap variabel dependen “*kualitas aplikasi*” adalah 0,652. Nilai ini terkategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderat terhadap variabel dependen.

5.3.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. Data dianalisis dengan tingkat signifikansi (α) = 5% dan tingkat kepercayaan 95%. Apabila nilai T statistik > nilai T tabel, maka pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain signifikan dan berlaku sebaliknya. Selain dengan

melihat nilai T, dapat juga dengan melihat *P value*. Apabila *P value* \leq nilai $\alpha = 0,05$ maka pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain signifikan dan berlaku sebaliknya (Rika Andriani et al., 2017).



Gambar 5.6 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 3 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai *path coefficient* dan nilai *t-statistic* (Assegaff, 2015). Kriteria nilai *path coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah dan berlaku sebaliknya. Selain dengan melihat nilai T, dapat juga dengan melihat *P value*. Apabila *P value* \leq nilai $\alpha = 0,05$ maka pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain signifikan dan berlaku sebaliknya (Rika Andriani et al., 2017).

Tabel 5.8 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Path Coefficient	T-Statistic	V-Values	Hasil
H1	X1 (Fe) \rightarrow Y (KA)	0,414	3,514	0,000	Diterima
H2	X2 (Re) \rightarrow Y (KA)	0,191	1,554	0,121	Ditolak
H3	X3 (Rs) \rightarrow Y (KA)	0,278	3,062	0,002	Diterima

5.4 PEMBAHASAN HIPOTESIS

Berdasarkan tabel 5.8 sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,414 (positif), nilai *t-statistic* 3,514 ($>1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Kick Avenue sudah menjalankan fungsi aplikasi tersebut dengan tepat sehingga pengguna merasa kualitas aplikasi ini sudah baik dalam hal menjalankan fungsinya dan mudah digunakan. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Supriyantini et al., 2014).

Hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,191 (negatif), nilai *t-statistic* 1,554 ($<1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,121 ($>0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Kick Avenue belum cukup baik dalam memperbaiki kerusakan yang terdapat pada aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Biyanda Eninurkhatun et al., 2017).

Hipotesis ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,278 (positif), nilai *t-statistic* 3,062 ($>1,96$), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,002 ($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Kick Avenue sudah memberikan

tanggapan yang baik kepada pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, 2012).

5.5 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang diberikan organisasi dalam memenuhi kepuasan para pelanggan (Eka Wahyu Hidayat et al., 2017). Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Heru Winarno dan Tb. Absor, 2018). Berikut langkah-langkah *Importance Performance Analysis (IPA)*

5.5.1 Menghitung Berdasarkan Item

1. Kinerja item 1

Tabel 5.9 Kinerja Item 1

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
4	5	25	51	14	99

$$\begin{aligned}
 Xi &= (4 * 1) + (5 * 2) + (25 * 3) + (51 * 4) + (14 * 5) \\
 &= 4 + 10 + 75 + 204 + 70 \\
 &= 363
 \end{aligned}$$

Tabel 5.10 Harapan Item 1

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	23	52	24	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (23 * 3) + (52 * 4) + (24 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 69 + 208 + 120 \\
 &= 397
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% \\
 &= \frac{363}{397} * 100\% \\
 &= 91,43\%
 \end{aligned}$$

2. Kinerja Item 2

Tabel 5.11 Kinerja Item 2

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
2	9	27	34	27	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (2 * 1) + (9 * 2) + (27 * 3) + (34 * 4) + (27 * 5) \\
 &= 2 + 18 + 81 + 136 + 290 \\
 &= 527
 \end{aligned}$$

Tabel 5.12 Harapan Item 2

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	43	35	21	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (43 * 3) + (35 * 4) + (21 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 129 + 140 + 105
 \end{aligned}$$

$$= 374$$

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{Xi}{Yi} * 100\% \\ &= \frac{527}{374} * 100\% \\ &= 140,90\% \end{aligned}$$

3. Kinerja Item 3

Tabel 5.13 Kinerja Item 3

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
4	14	27	35	19	99

$$\begin{aligned} Xi &= (12 * 1) + (28 * 2) + (106 * 3) + (104 * 4) + (47 * 5) \\ &= 12 + 56 + 318 + 416 + 235 \\ &= 1037 \end{aligned}$$

Tabel 5.14 Harapan Item 3

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	26	36	37	99

$$\begin{aligned} Yi &= (0 * 1) + (0 * 2) + (26 * 3) + (36 * 4) + (37 * 5) \\ &= 0 + 0 + 78 + 144 + 185 \\ &= 407 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{Xi}{Yi} * 100\% \\ &= \frac{1037}{407} * 100\% \\ &= 254,79\% \end{aligned}$$

4. Kinerja Item 4

Tabel 5.15 Kinerja Item 4

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
2	6	27	44	20	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (2 * 1) + (6 * 2) + (27 * 3) + (44 * 4) + (20 * 5) \\
 &= 2 + 12 + 81 + 176 + 100 \\
 &= 371
 \end{aligned}$$

Tabel 5.16 Harapan Item 4

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	31	34	34	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (31 * 3) + (34 * 4) + (34 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 93 + 136 + 170 \\
 &= 399
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% \\
 &= \frac{371}{399} * 100\% \\
 &= 92,98\%
 \end{aligned}$$

5. Kinerja Item 5

Tabel 5.17 Kinerja Item 5

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
5	18	22	31	23	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (5 * 1) + (18 * 2) + (22 * 3) + (31 * 4) + (23 * 5) \\
 &= 5 + 36 + 66 + 124 + 115 \\
 &= 346
 \end{aligned}$$

Tabel 5.18 Harapan Item 5

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	19	37	43	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (19 * 3) + (37 * 4) + (43 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 57 + 148 + 215 \\
 &= 420
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% \\
 &= \frac{346}{420} * 100\% \\
 &= 83,38\%
 \end{aligned}$$

6. Kinerja Item 6

Tabel 5.19 Kinerja Item 6

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
4	11	34	35	15	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (4 * 1) + (11 * 2) + (34 * 3) + (35 * 4) + (15 * 5) \\
 &= 4 + 22 + 102 + 140 + 45 \\
 &= 313
 \end{aligned}$$

Tabel 5.20 Harapan Item 6

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	7	22	42	28	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (7 * 2) + (22 * 3) + (42 * 4) + (28 * 5) \\
 &= 0 + 14 + 66 + 168 + 140 \\
 &= 388
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% \\
 &= \frac{313}{388} * 100\% \\
 &= 80,67\%
 \end{aligned}$$

7. Kinerja Item 7

Tabel 5.21 Kinerja Item 7

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
3	7	43	35	11	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (3 * 1) + (7 * 2) + (43 * 3) + (35 * 4) + (11 * 5) \\
 &= 3 + 14 + 129 + 140 + 55 \\
 &= 341
 \end{aligned}$$

Tabel 5.22 Harapan Item 7

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	23	48	28	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (23 * 3) + (48 * 4) + (28 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 69 + 192 + 140
 \end{aligned}$$

$$= 401$$

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} * 100\% * 100\% \\ &= \frac{341}{401} * 100\% \\ &= 85,03\% \end{aligned}$$

8. Kinerja Item 8

Tabel 5.23 Kinerja Item 8

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
2	13	15	49	20	99

$$\begin{aligned} Xi &= (2 * 1) + (13 * 2) + (15 * 3) + (49 * 4) + (20 * 5) \\ &= 2 + 26 + 45 + 196 + 100 \\ &= 369 \end{aligned}$$

Tabel 5.24 Harapan Item 8

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	2	32	31	34	99

$$\begin{aligned} Yi &= (0 * 1) + (2 * 2) + (32 * 3) + (31 * 4) + (34 * 5) \\ &= 0 + 4 + 96 + 124 + 170 \\ &= 394 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} * 100\% * 100\% \\ &= \frac{369}{394} * 100\% \\ &= 93,65\% \end{aligned}$$

9. Kinerja Item 9

Tabel 5.25 Kinerja Item 9

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
7	8	48	20	16	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (7 * 1) + (8 * 2) + (48 * 3) + (20 * 4) + (16 * 5) \\
 &= 7 + 16 + 144 + 80 + 80 \\
 &= 327
 \end{aligned}$$

Tabel 5.26 Harapan Item 9

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	1	27	39	32	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (1 * 2) + (27 * 3) + (39 * 4) + (32 * 5) \\
 &= 0 + 2 + 81 + 156 + 160 \\
 &= 399
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% * 100\% \\
 &= \frac{327}{399} * 100\% \\
 &= 99,39\%
 \end{aligned}$$

10. Kinerja Item 10

Tabel 5.27 Kinerja Item 10

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
5	6	25	46	17	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (5 * 1) + (6 * 2) + (25 * 3) + (16 * 4) + (17 * 5) \\
 &= 5 + 12 + 75 + 64 + 85 \\
 &= 241
 \end{aligned}$$

Tabel 5.28 Harapan Item 10

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	1	29	37	32	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (1 * 2) + (29 * 3) + (37 * 4) + (32 * 5) \\
 &= 0 + 2 + 81 + 148 + 160 \\
 &= 391
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% * 100\% \\
 &= \frac{241}{391} * 100\% \\
 &= 61,63\%
 \end{aligned}$$

11. Kinerja Item 11

Tabel 5.29 Kinerja Item 11

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
3	9	40	34	13	99

$$\begin{aligned}
 X_i &= (3 * 1) + (9 * 2) + (40 * 3) + (34 * 4) + (13 * 5) \\
 &= 3 + 18 + 120 + 136 + 65 \\
 &= 342
 \end{aligned}$$

Tabel 5.30 Harapan Item 11

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Jumlah
0	0	14	41	44	99

$$\begin{aligned}
 Y_i &= (0 * 1) + (0 * 2) + (14 * 3) + (41 * 4) + (44 * 5) \\
 &= 0 + 0 + 42 + 164 + 220 \\
 &= 426
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki} &= \frac{X_i}{Y_i} * 100\% * 100\% \\
 &= \frac{342}{426} * 100\% \\
 &= 80,28\%
 \end{aligned}$$

5.5.2 Menghitung Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

$$\sum X_i = 3883$$

$$\sum Y_i = 4402$$

$$\begin{aligned}
 T_{ki \text{ Total}} &= \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} * 100\% \\
 &= \frac{3883}{4402} * 100\% \\
 &= 88,20\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa kesesuaian antara harapan pengguna aplikasi Kick Avenue dengan kinerja cukup baik, namun masih harus meningkatkan kinerjanya.

5.5.3 Diagram Kartesius

menentukan titik potong :

$$\begin{aligned}
 \bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \\
 &= \frac{3,56}{11} \\
 &= 0,32
 \end{aligned}$$

4. Kuadran D = 2,3, yang berarti indikator tersebut memiliki tingkat kinerja aplikasi yang lebih tinggi dari pada harapan pengguna.