

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden dengan menggunakan *Google Form*. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Google Meet*. Sebanyak 100 tanggapan dinyatakan terdistribusi normal.

Berikut profil responden yang akan dijelaskan secara rinci.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi *Google Meet* terdiri dari Perempuan dan Laki-Laki dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	28	28%
2.	Perempuan	72	72%
3.	Total	100	100%

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel dan gambar 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi pada responden berdasarkan jenis kelamin adalah jenis kelamin perempuan (72%).

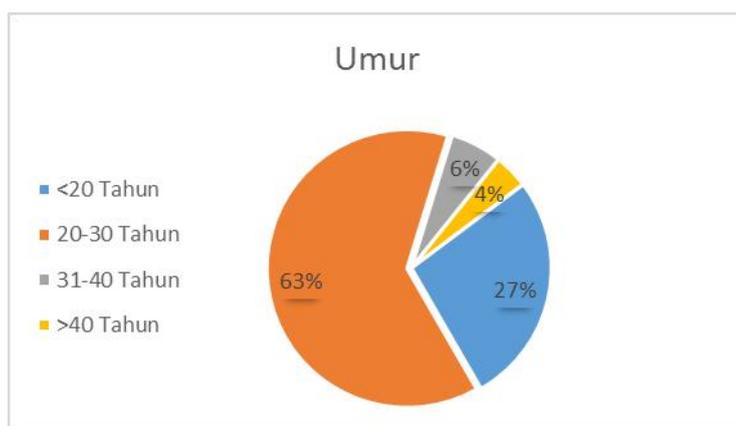
5.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur yang paling banyak menggunakan aplikasi *Google Meet* dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 Tahun	27	27%
2.	20-30 Tahun	63	63%
3.	31-40 Tahun	6	6%
4.	> 40 Tahun	4	4%
5.	Total	100	100%

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut ini



Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel dan gambar 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi responden berdasarkan umur adalah dengan umur 20-30 tahun (63%).

5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak menggunakan aplikasi *Google Meet* dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	77	77%
2.	Guru/Dosen	1	1%
3.	PNS	0	0%
4.	Pegawai Swasta	8	8%
5.	Wiraswasta	4	4%
6.	Lainnya	10	10%
7.	Total	100	100%

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 5.3 Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel dan gambar 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa (77%).

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi *smartpls* adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start caculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil *uji reliability*.

5.2.1 Uji Reabilitas

Untuk uji reliabilitas dapat melihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliabel jika nilainya $>0,7$. Sedangkan Cronbach's Alpha harus $>0,7$ [29].

Tabel 5.4 Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpa	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Informasi (X1)	0.886	0.916	Reliabel
Kualitas Sistem (X2)	0.792	0.857	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.869	0.905	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.866	0.909	Reliabel

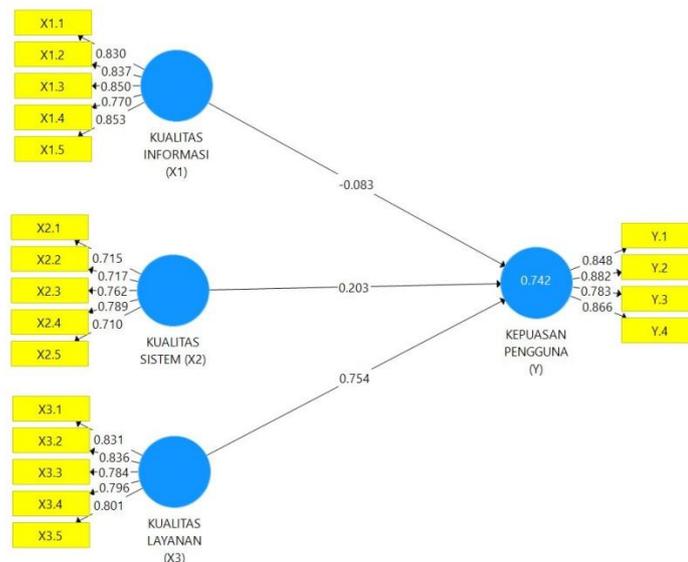
Pada tabel 5.4 *reliability* dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Reability* setiap variabel lebih besar dari 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah Reliabel dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya adalah nilai *Cronbach's Alpha*, pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6, hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai tersebut telah memenuhi kriteria [47].

5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan dengan skor total. Pengujian validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor konstruknya. Uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang diperlukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk memilih hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

1. Validitas Konvergen

Convergent validity mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variable laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan *individual item reliability*, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Korelasi dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai $>0,7$ [48].



Gambar 5.4 Model SmartPLS

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada gambar 5.4. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergent validity* dengan nilai valid $>0,70$.

Tabel 5.5 Loading Factor

	X1	X2	X3	Y4
X1.1	0.830			
X1.2	0.837			
X1.3	0.850			
X1.4	0.770			
X1.5	0.853			
X2.1		0.715		
X2.2		0.717		
X2.3		0.762		
X2.4		0.789		
X2.5		0.710		
X3.1			0.831	
X3.2			0.836	
X3.3			0.784	
X3.4			0.796	
X3.5			0.801	
Y.1				0,848
Y.2				0,882
Y.3				0,783
Y.4				0,886

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* telah memenuhi nilai yang disarankan yaitu $\geq 0,7$. Nilai yang paling kecil adalah sebesar 0,710 untuk indikator X2.5 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator dinyatakan valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

2. Validitas Diskriminan

Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter *cross loading* masing- masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE $> 0,50$, maka artinya *discriminant validity* tercapai [31].

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Informasi (X1)	0.687
Kualitas Sistem (X2)	0.546
Kualitas Layanan (X3)	0.656
Kepuasan Pengguna (Y)	0.715

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada variabel laten kualitas informasi (0,687), kualitas sistem (0,546), kualitas layanan (0,656), kepuasan pengguna (0,715) semua variabel bernilai >0,50. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

	Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X2)
Kepuasan Pengguna (Y)	0.846			
Kualitas Informasi (X1)	0.667	0.829		
Kualitas Layanan (X3)	0.854	0.809	0.810	
Kualitas Sistem (X2)	0.762	0.735	0.822	0.739

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel kepuasan pengguna 0,846 , variabel kualitas informasi 0,829, variabel kualitas layanan 0,810, variabel kualitas sistem 0,739.

Berdasarkan tabel 5.7, tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu

diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah *valid*.

Selanjutnya yaitu *uji discriminant validity*. Model mempunyai discriminant validity yang baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya.

Hasil nilai *discriminant validity* dijabarkan pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Cross Loading

	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)
X1.1	0.830	0.612	0.649	0.565
X1.2	0.837	0.606	0.657	0.511
X1.3	0.850	0.575	0.659	0.546
X1.4	0.770	0.563	0.638	0.483
X1.5	0.853	0.678	0.738	0.669
X2.1	0.515	0.715	0.534	0.496
X2.2	0.485	0.717	0.599	0.512
X2.3	0.594	0.762	0.649	0.544
X2.4	0.666	0.789	0.659	0.671
X2.5	0.435	0.710	0.585	0.567
X3.1	0.712	0.698	0.831	0.675
X3.2	0.663	0.674	0.836	0.730
X3.3	0.699	0.707	0.784	0.695
X3.4	0.615	0.589	0.812	0.653
X3.5	0.588	0.655	0.736	0.699
Y.1	0.585	0.665	0.758	0.848
Y.2	0.572	0.653	0.724	0.882
Y.3	0.522	0.627	0.664	0.783
Y.4	0.609	0.632	0.731	0.866

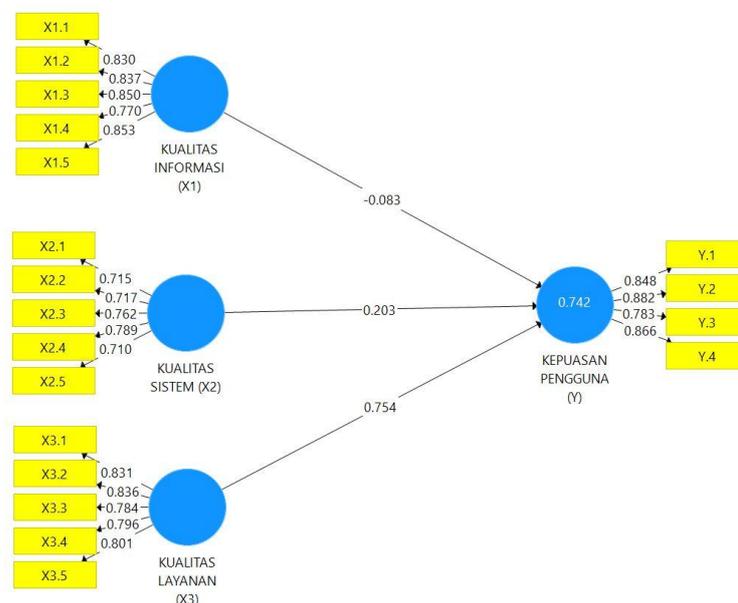
Dari hasil estimasi *Cross Loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai loading dari masing – masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar terdapat variabel laten lainnya. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik daripada indikator lainnya.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Model struktural (*Inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Dalam mengevaluasi struktur model pada penelitian ini digunakan *Coefficient of Determination* (R^2).

5.3.1 Nilai R-Square

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (moderate/sedang), 0,19 (lemah) [29]. Adapun manfaat dari penggunaan *R-square* yaitu mengukur tingkat keberhasilan atau kesuksesan dari suatu model regresi yang dipakai untuk memprediksi nilai variabel dependen itu sendiri



Gambar 5.5 Output *R-Square Adjusted*

Dalam penelitian ini diperlukan nilai *r-square adjusted* (*adjusted R2*), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.

Tabel 5.9 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*

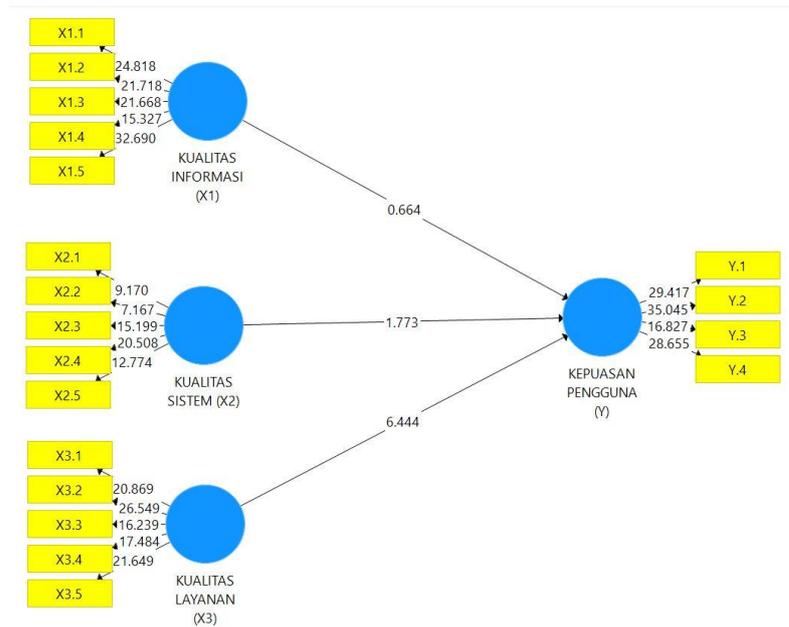
Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Pengguna (Y)	0.742	0.734

Dari tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa :

- 1 Nilai *adjusted R2* dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0,734. Nilai ini dikategorikan *substansial/tinggi*, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat *substansial/tinggi* terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *SmartPls* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.6 Output Bootstrapping

Menurut Ikhsania [49] untuk menguji hipotesis yang diajukan harus menentukan level signifikan atau nilai kritis (α) yaitu sebesar 5%. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai *T-Statistic*. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai nilai *Path Coefficient* adalah *negative*, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai *T-statistic* adalah $> 1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas / signifikansi (*P Value*) < 0.05 . [50]

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficients

Hipotesis	Hubungan	Original sample	T-Statistic	P Values
H1	Kualitas Informasi (X1)→Kepuasan Pengguna (Y)	-0.083	0.689	0.491
H2	Kualitas Sistem (X2)→Kepuasan Pengguna (Y)	0.203	1.835	0.067

H3	Kualitas Layanan(X3)→Kepuasan Pengguna (Y)	0.754	6.364	0.000
----	--	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan dari hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,083 (negatif), nilai *t-statistic* 0,689 (>1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,491 (<0,05). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan pada aplikasi *Google Meet* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh S. Hidayatullah et al. [38] dan Yanti & Rakhmah [39], bahwa kualitas informasi sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,203 (positif), nilai *t-statistic* 1,835 (>1,96), dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,067 (<0,05). Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan pada aplikasi *Google Meet* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Trihandayani et al. [41] dan D. Ginting & M. Marlina [42], bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3. Hipotesis ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,754 (positif), nilai *t-statistic* 6,364 ($>1,96$), dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) yang diberikan pada aplikasi *Google Meet* dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulansari et al. [40] dan I Made Windu Segara Kurniawan et al. [23], bahwa kualitas sistem sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	Ditolak
H2	Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	Ditolak
H3	Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	Diterima