

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan. Di bagian awal bab ini akan dijelaskan mengenai deskripsi umum objek penelitian, kemudian akan dijelaskan mengenai profil dari responden, bagaimana proses analisis data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online kepada para pengguna layanan GrabFood. Dalam *pre-test* ini, sebanyak 100 responden memberikan respon terhadap kuesioner dengan jumlah 30 butir pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian diambil.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan layanan GrabFood 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	46	46%
2	Perempuan	54	54%
Jumlah		100	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin perempuan (54 %).

5.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur yang paling banyak menggunakan layanan GrabFood, dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	20 Tahun	23	23%
2	21-35 Tahun	54	54%
3	36-40 Tahun	13	13%
4	Diatas 40 Tahun	10	10%
5	Dan lainnya	0	0%
Jumlah		100	100%

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden dengan usia 21-35 tahun (54%).

5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak menggunakan layanan GrabFood, dapat dilihat data pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar	14	14%
2	Mahasiswa/i	54	54%
3	Karyawan	17	17%
4	Wirasaha	11	11%
5	Dan lainnya	4	4%
Jumlah		100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berprofesi Mahasiswa (54 %).

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

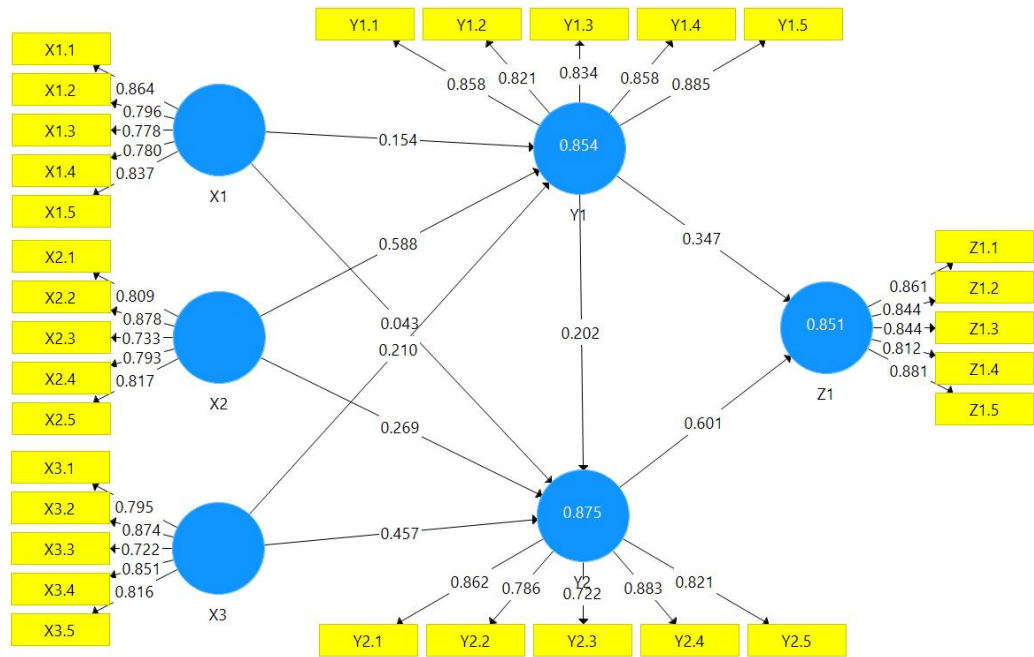
Analisis *Outer Model* dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*Validitas and Reliable*). Analisis *Outer Model* memspesifikasikan hubungan antara variabel laten dan indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

5.2.1 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 konstraknya. 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 $>0,7$ [54].



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Tabel 5.4 Loading Factor

	<i>System Quality (X1)</i>	<i>Information Quality (X2)</i>	<i>Service Quality (X3)</i>	<i>Use (Y1)</i>	<i>User Satisfaction (Y2)</i>	<i>Net Benefit (Z1)</i>
X1.1	0,864					
X1.2	0,796					
X1.3	0,778					
X1.4	0,780					
X1.5	0,837					
X2.1		0,809				

X2.2		0,878				
X2.3		0,733				
X2.4		0,793				
X2.5		0,817				
X3.1			0,795			
X3.2			0,874			
X3.3			0,722			
X3.4			0,851			
X3.5			0,816			
Y1.1				0,821		
Y1.2				0,834		
Y1.3				0,858		
Y1.4				0,885		
Y1.5				0,821		
Y2.1					0,862	
Y2.2					0,786	
Y2.3					0,722	
Y2.4					0,883	
Y2.5					0,821	
Z1.1						0,861
Z1.2						0,844
Z1.3						0,844

Z1.4						0,812
Z1.5						0,881

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai $>0,7$ sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *Discriminant Validity* yang baik jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen (nilai pada diagonal) melebihi korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai di bawah diagonal). Validitas diskriminan dalam model pengukuran reflektif indikator dinilai berdasarkan nilai dari AVE (*Average Variance Extracted*) $> 0,5$, dan nilai *Farnell Lacker Criterion* pada setiap variabel lebih besar dari pada tabel lainnya, artinya variabel laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari variabel lainnya, dan apabila *Cross Loading* $> 0,7$ maka kriteria validitas diskriminan tercapai [55].

Tabel 5.5 Nilai AVE

No	Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
1	<i>System Quality (X1)</i>	0,659
2	<i>Information Quality (X2)</i>	0,652

3	<i>Service Quality (X3)</i>	0,662
4	<i>Use (Y1)</i>	0,725
5	<i>User Satisfaction (Y2)</i>	0,667
6	<i>Net Benefit (Z1)</i>	0,720

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada model yang diuji.

Tabel 5.6 Farnell Lacker Criterion

Variabel	<i>System Quality</i>	<i>Informati on Quality</i>	<i>Service Quality</i>	<i>Use</i>	<i>User Satisfacti on</i>	<i>Net Benefit</i>
<i>System Quality</i>	0,812					
<i>Informati on Qualit</i>	0,889	0,807				
<i>Service Quality</i>	0,893	0,900	0,813			
<i>Use</i>	0,864	0,914	0,876	0,851		
<i>User Satisfactio n</i>	0,864	0,902	0,914	0,885	0,817	

Net Benefit	0,849	0,882	0,920	0,879	0,908	0,849
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Dari tabel 5.6 untuk setiap angka yang ditabelkan adalah nilai *Fornell Larcker Criterion* dari setiap konstruk. dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *Fornell Larcker Criterion* masing- masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi baik oleh masing- masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai kolerasi antara konstruk dengan konstruk lainnya.

Jadi dapat disimpulkan Hasil uji validitas deskriminan pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai akar kuadrat AVE di atas nilai korelasi dengan konstruk laten lainnya (melalui kriteria Fornell-Larcker) sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas deskriminan.

Tabel 5.7 Cross Loading

	System Quality	Information Quality	Service Quality	Use	User Satisfaction	Net Benefit
X1.1	0,864	0,772	0,797	0,745	0,779	0,732
X1.2	0,796	0,679	0,716	0,627	0,674	0,638
X1.3	0,778	0,695	0,686	0,713	0,699	0,661
X1.4	0,780	0,669	0,647	0,722	0,628	0,643
X1.5	0,837	0,788	0,771	0,695	0,719	0,765
X2.1	0,760	0,809	0,708	0,752	0,758	0,657

X2.2	0,752	0,878	0,789	0,780	0,794	0,770
X2.3	0,627	0,733	0,688	0,657	0,616	0,630
X2.4	0,700	0,793	0,724	0,745	0,719	0,724
X2.5	0,743	0,817	0,720	0,747	0,742	0,771
X3.1	0,656	0,687	0,795	0,600	0,748	0,691
X3.2	0,792	0,771	0,874	0,718	0,770	0,802
X3.3	0,754	0,706	0,722	0,722	0,619	0,719
X3.4	0,782	0,781	0,851	0,778	0,796	0,760
X3.5	0,647	0,710	0,816	0,737	0,772	0,764
Y1.1	0,743	0,795	0,718	0,858	0,777	0,761
Y1.2	0,801	0,801	0,782	0,821	0,693	0,751
Y1.3	0,688	0,741	0,741	0,834	0,714	0,691
Y1.4	0,682	0,753	0,737	0,858	0,752	0,734
Y1.5	0,761	0,797	0,753	0,885	0,825	0,798
Y2.1	0,772	0,790	0,790	0,716	0,862	0,783
Y2.2	0,684	0,748	0,770	0,698	0,786	0,737
Y2.3	0,650	0,658	0,636	0,673	0,722	0,644
Y2.4	0,759	0,798	0,817	0,811	0,883	0,800
Y2.5	0,657	0,681	0,704	0,710	0,821	0,735
Z1.1	0,745	0,781	0,801	0,776	0,750	0,861
Z1.2	0,657	0,700	0,758	0,662	0,752	0,844
Z1.3	0,720	0,756	0,781	0,717	0,765	0,844

Z1.4	0,680	0,728	0,753	0,753	0,766	0,812
Z1.5	0,794	0,772	0,810	0,812	0,817	0,881

Dari hasil estimasi *Cross Loading* pada tabel 5.7 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.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan metode PLS, reliabilitas indikator refleksif pada penelitian ini ditentukan dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk setiap blok indikator *first order* pada konstruk reflektif. *Rule of thumb* nilai alpha atau *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Pengujian reliabilitas tahap selanjutnya adalah pengujian nilai *Cronbach's Alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Berikut hasil output dari outer model dari *Cronbach's Alpha* 56].

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas Komposit
1	<i>System Quality</i>	0,870	0,906
2	<i>Information Quality</i>	0,865	0,903
3	<i>Service Quality</i>	0,871	0,907

4	<i>Use</i>	0,905	0,929
5	<i>User Satisfaction</i>	0,874	0,909

Pada tabel 5.8 *reliability* dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Reliability* 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 5.8 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.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria Outer Model (uji validitas dan reliabilitas) langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian Inner Model (*model structural*) yang terdiri atas :

5.3.1 Nilai R-Square

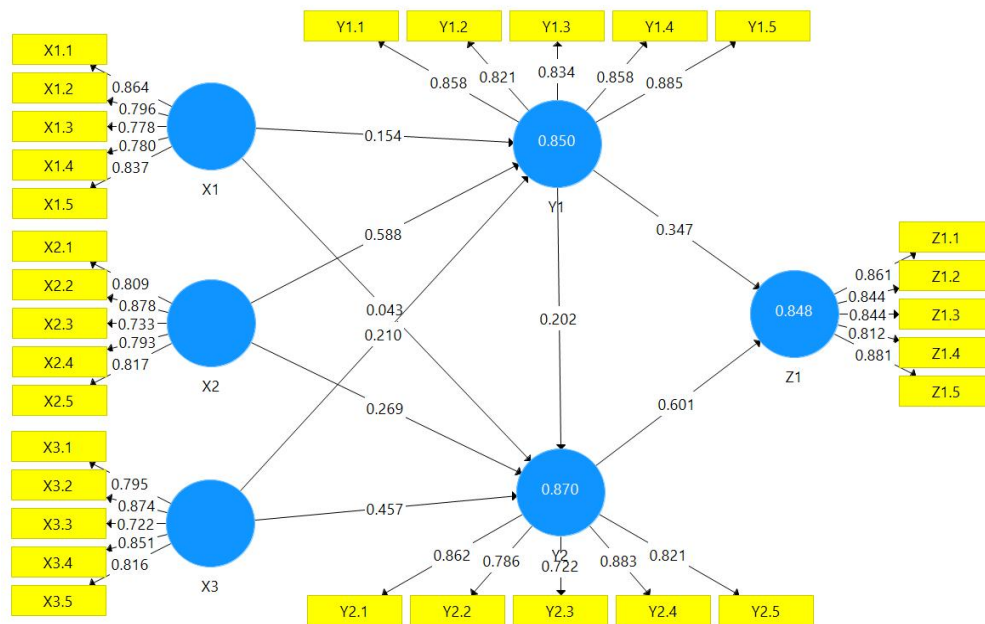
Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar koefisien determinannya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sehingga *adjusted R Square* memiliki Perbandingan banyaknya variabel bebas yang ada dalam model. Secara lebih ringkasnya *Adjusted R Square* dikatakan sebagai perbandingan kecocokan dari persamaan regresi. Jika nilainya negatif, maka pengaruh banyaknya variabel tidak berpengaruh besar atau relatif kecil dan begitupun sebaliknya [57].

Klasifikasi nilai R² yaitu:

Nilai R-Square= 0,67 bersifat substansi atau kuat

Nilai R-Square= 0,33 bersifat Moderate atau Sedang

Nilai R-Square=0,19 bersifat Buruk atau Lemah



Gambar 5.2 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R-Square

No	Variabel	R Square	Adjusted R Square
1	<i>Use</i>	0,854	0,850
2	<i>User Satisfaction</i>	0,875	0,850
3	<i>Net Benefit</i>	0,851	0,850

Dari tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*“ dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,850 nilai terkategori

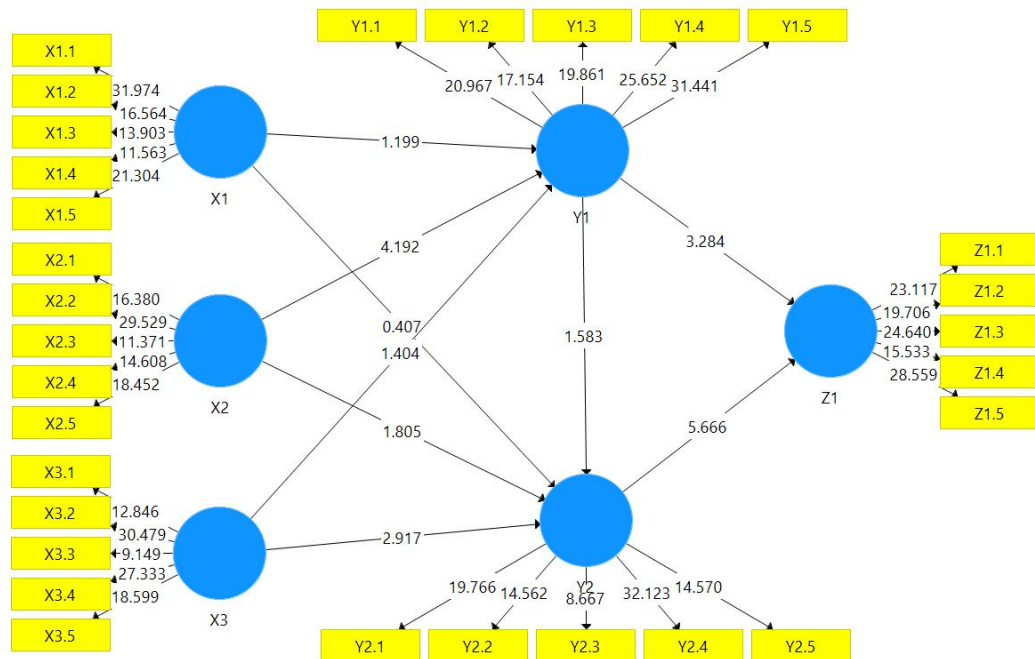
Substansi atau Kuat, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat terhadap variabel dependen.

2. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*System Quality*” dan “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0,850. Nilai ini terkategori *Substansi* atau Kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Substansi* atau Kuat, terhadap variabel dependen.
3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*System Quality*” dan “*Information Quality*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah 0,850 nilai terkategori *Substansi* atau Kuat, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Substansi* atau Kuat terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan dan Reliabilitas, Pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap Hipotesis. Nilai koefisien *Path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

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 5.3 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. 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 negatif, 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 signifikansi (*P Value*) < 0.05 .

Tabel 5.10 Hasil Tes Hipotesis

ipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	asil
1	X1 -> Y1	0,154	1,199	0,231	Ditolak
2	X1 -> Y2	0,043	0,407	0,684	Ditolak
3	X2 -> Y1	0,588	4,192	0,000	Diterima
4	X2 -> Y2	0,269	1,805	0,072	Ditolak
5	X3 -> Y1	0,210	1,404	0,161	Ditolak
6	X3 -> Y2	0,457	2,917	0,004	Diterima
7	Y1 -> Y2	0,202	1,583	0,114	Ditolak
8	Y1 -> Z1	0,347	3,284	0,001	Diterima
9	Y2 -> Z1	0,601	5,666	0,000	Diterima

Keterangan :

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis **H1** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,154 (positif), nilai *T-Statistic* 1,199 ($<1,96$), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,231 ($>0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**.
2. Hipotesis **H2** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,043 (Positif), nilai *T-Statistic* 0,407 ($<1,96$), dan nilai *P*

Values tidak memenuhi syarat yaitu 0,684 ($<0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**.

3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,588 (positif), nilai *T-Statistic* 4,192 ($<1,96$), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**.
4. Hipotesis **H4** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,269 (positif), nilai *T-Statistic* 1,809 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,072 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**.
5. Hipotesis **H5** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,210 (positif), nilai *T-Statistic* 1,404 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,161 ($<0,05$). Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**.
6. Hipotesis **H6** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,457 (positif), nilai *T-Statistic* 2,917 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,004 ($<0,05$). Sehingga H6 pada penelitian ini **diterima**.
7. Hipotesis **H7** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,202 (positif), nilai *T-Statistic* 1,583 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,114 ($<0,05$). Sehingga H7 pada penelitian ini **ditolak**.

8. Hipotesis **H8** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,347 (positif), nilai *T-Statistic* 3,284 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,001 ($<0,05$). Sehingga H8 pada penelitian ini **diterima**.
9. Hipotesis **H9** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,601 (positif), nilai *T-Statistic* 5,666 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H9 pada penelitian ini **diterima**.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	Information Quality tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Use	Ditolak
2	H2	Information Quality tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap user satisfaction	Ditolak
3	H3	Service Quality tidak berpengaruh	Diterima

		positif dan tidak signifikan terhadap Use	
4	H4	Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user Satisfaction	Ditolak
5	H5	System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use	Ditolak
6	H6	System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction	Diterima
7	H7	Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit	Ditolak

8	H8	Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap user Satisfaction	Diterima
9	H9	User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit	Diterima

