

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian masyarakat Jambi yang telah menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software *SmartPls versi 3.3.2*

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi *google form* kepada responden untuk kegiatan pengisian dengan 21 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner disebarakan kepada masyarakat umum, seperti pelajar, mahasiswa dan pengguna PeuliLindungi yang telah menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi sebanyak 100 responden. Berikut tabel responden yang terdiri dari 4 kategori sebagai berikut :

##### **5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi PeduliLindungi, dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	43	43%
Laki-Laki	57	57%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin Laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 57 dan persentase sebanyak 57%, sedangkan dengan jenis kelamin wanita berjumlah Perempuan dengan persentase 43%.

### 5.1.2. Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<=17 Tahun	5	5%
18-37 Tahun	72	72%
>=38 Tahun	23	23%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang umur 18-37 tahun dengan jumlah responden 72 dan persentase sebanyak 72% sedangkan responden dengan rentang umur >=38 tahun dengan jumlah responden 23 dan persentase sebanyak 23% dan responden dengan rentang umur <=17 tahun dengan jumlah responden 5 dan persentase sebanyak 5%.

### 5.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	6	6%
Mahasiswa/i	30	30%
Wirausaha	22	22%
Pegawai/TNI/POLRI	22	2%
Lainnya	20	20%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan Mahasiswa dengan jumlah responden 30 dan persentase sebanyak 30% sedangkan Wirausaha dan Pegawai/TNI/POLRI sama-sama memiliki jumlah responden sebanyak 22 dan jumlah persentase sebanyak 22%, lainnya memiliki jumlah responden 20 dengan persentase 20% dan pelajar memiliki jumlah responden paling sedikit dengan berjumlah 6 dengan persentase 6%.

### 5.1.4. Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam Satu Minggu

Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi dalam satu minggu dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

**Tabel 5.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi**

<b>Frekuensi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1 Kali Seminggu	42%	42%
2 Kali Seminggu	31%	31%
>3 Kali Seminggu	27%	27%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel diatas diketahui bahwa hanya 42 orang atau 42% yang hanya mengunjungi Aplikasi PeduliLindungi sebanyak 1 kali dalam satu minggu dan 31 orang atau 31% yang mengunjungi aplikasi PeduliLindungi sebanyak 2 kali dalam satu minggu dan hanya 27 orang atau 27% yang mengunjungi aplikasi PeduliLindungi sebanyak lebih dari 3 kali dalam satu minggu.

## **5.2. MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)**

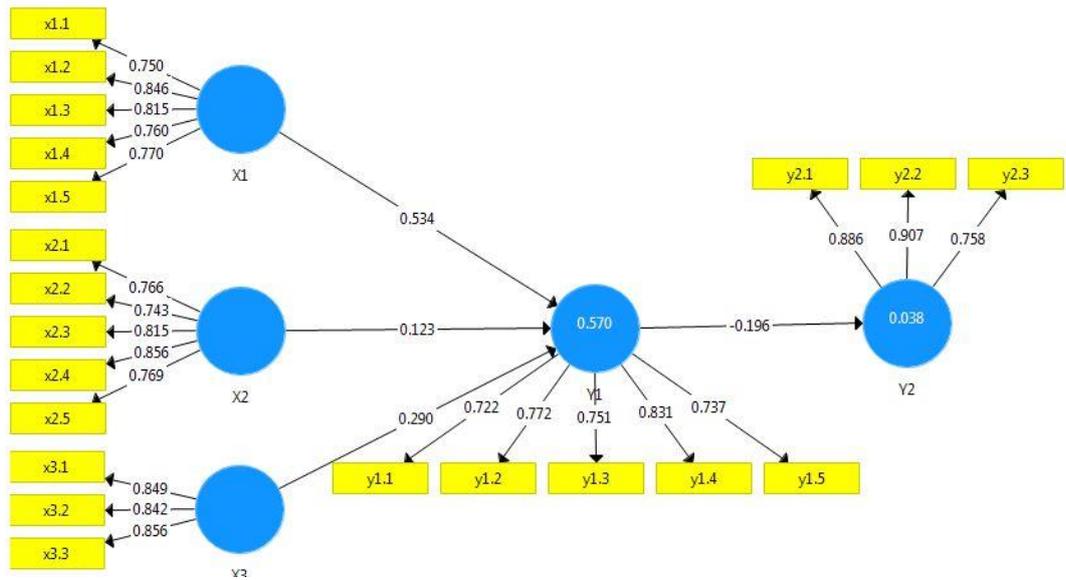
Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

### **5.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ukuran indikator yang ada telah menunjukkan apa yang seharusnya diukur atau tidak [64]. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*.

#### **1. *Convergent Validity***

*Convergent Validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara indikator dengan variable laten yang dilihat dari *standardized loading factor* (menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (Indikator) dengan variabelnya) [65]. Suatu instrument dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki *loading factor* diatas 0,7 [66].



Gambar 5.1 Model SmartPLS

x1.1	0.750				
x1.2	0.846				
x1.3	0.815				
x1.4	0.760				
x1.5	0.770				
x2.1		0.766			
x2.2		0.743			
x2.3		0.815			
x2.4		0.856			
x2.5		0.769			
x3.1			0.849		
x3.2			0.842		
x3.3			0.856		
y1.1				0.722	
y1.2				0.772	
y1.3				0.751	
y1.4				0.831	
y1.5				0.737	
y2.1					0.886
y2.2					0.907
y2.3					0.758

Gambar 5.2 Loading Factors

Dari hasil *loading factors* diatas maka dapat di lihat bahwa semua variabel dengan indikatornya memiliki nilai di atas 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara indikator dengan variabelnya dikatakan valid dari segi *convergent validity*.

## 2. *Discriminant validity*

*Discriminant validity* yaitu pengujian validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari masing-masing bloknya [67]. Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE  $>0,50$ , maka artinya validitas deskriminan tercapai [68].

	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0.848	0.854	0.892	0.623
X2	0.855	0.915	0.893	0.626
X3	0.807	0.812	0.886	0.721
Y1	0.822	0.829	0.874	0.583
Y2	0.813	0.856	0.889	0.728

**Gambar 5.3 Nilai AVE**

Berdasarkan gambar 5.3, nilai AVE pada variabel laten *Information Quality* (0,623), *System Quality* (0,626), *Service Quality* (0,721), *Use Satisfaction* (0,583), dan *Net Benefit* (0,728) bernilai  $> 0,50$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [68].

	X1	X2	X3	Y1	Y2
X1	0.789				
X2	-0.031	0.791			
X3	0.624	-0.035	0.849		
Y1	0.711	0.096	0.618	0.763	
Y2	-0.093	-0.420	-0.186	-0.196	0.853

**Gambar 5.4 Forrel Larcker Criterion**

Berdasarkan gambar 5.4, tampak bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil gambar 5.3 dan gambar 5.4 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selanjutnya untuk menentukan apakah uji validitas yang dilakukan diskriminan, maka perlu dilakukan pengukuran *cross loading*. Apabila *cross loading*  $> 0,7$  maka kriteria validitas diskriminan tercapai [68].

	X1	X2	X3	Y1	Y2
x1.1	0.750	0.072	0.416	0.486	-0.122
x1.2	0.846	-0.099	0.649	0.633	-0.033
x1.3	0.815	0.144	0.488	0.592	-0.085
x1.4	0.760	-0.084	0.415	0.535	-0.134
x1.5	0.770	-0.148	0.465	0.544	-0.003
x2.1	-0.046	0.766	-0.006	0.040	-0.343
x2.2	0.019	0.743	-0.117	0.063	-0.238
x2.3	-0.093	0.815	0.036	0.081	-0.328
x2.4	0.007	0.856	-0.011	0.108	-0.400
x2.5	-0.019	0.769	-0.071	0.056	-0.335
x3.1	0.497	-0.098	0.849	0.491	-0.161
x3.2	0.507	0.030	0.842	0.502	-0.214
x3.3	0.577	-0.024	0.856	0.574	-0.106
y1.1	0.546	-0.053	0.592	0.722	-0.116
y1.2	0.666	0.063	0.545	0.772	-0.172
y1.3	0.505	0.151	0.338	0.751	-0.221
y1.4	0.545	0.127	0.442	0.831	-0.118
y1.5	0.390	0.100	0.399	0.737	-0.115
y2.1	-0.106	-0.353	-0.222	-0.162	0.886
y2.2	-0.129	-0.401	-0.160	-0.200	0.907
y2.3	0.030	-0.313	-0.082	-0.128	0.758

**Gambar 5.5 Cross Loading Factor**

Hasil *cross loading factors* pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai  $>0,7$ . Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

### 5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mencerminkan konsistensi internal pada tiap indikator dari variabel yang menggambarkan sejauh mana masing-masing indikator tersebut mengindikasikan variabel bentukan yang general [69]. Untuk menguji reliabilitas konstruk dalam penelitian digunakan nilai *composite reliability*. Suatu variabel dikatakan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability*

> 0,7 [70] dan nilai *cronbach's alpha* yang bernilai > 0,7 memiliki tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel [71]. Nilai *composite reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada gambar 5.6 berikut :

	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0.848	0.854	0.892	0.623
X2	0.855	0.915	0.893	0.626
X3	0.807	0.812	0.886	0.721
Y1	0.822	0.829	0.874	0.583
Y2	0.813	0.856	0.889	0.728

**Gambar 5.6 Hasil Uji Reliabilitas**

*IQ* : *Information Quality*

*SQ* : *System Quality*

*S* : *Service Quality*

*US* : *User Benefit*

*NB* : *Net Benefit*

Pada gambar 5.6 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu *smart PLS* yang menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* setiap variabel lebih besar 0,7, yang berarti semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya, nilai *cronbach's alpha* juga menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7, dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel juga telah memenuhi kriteria.

### 5.3. MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

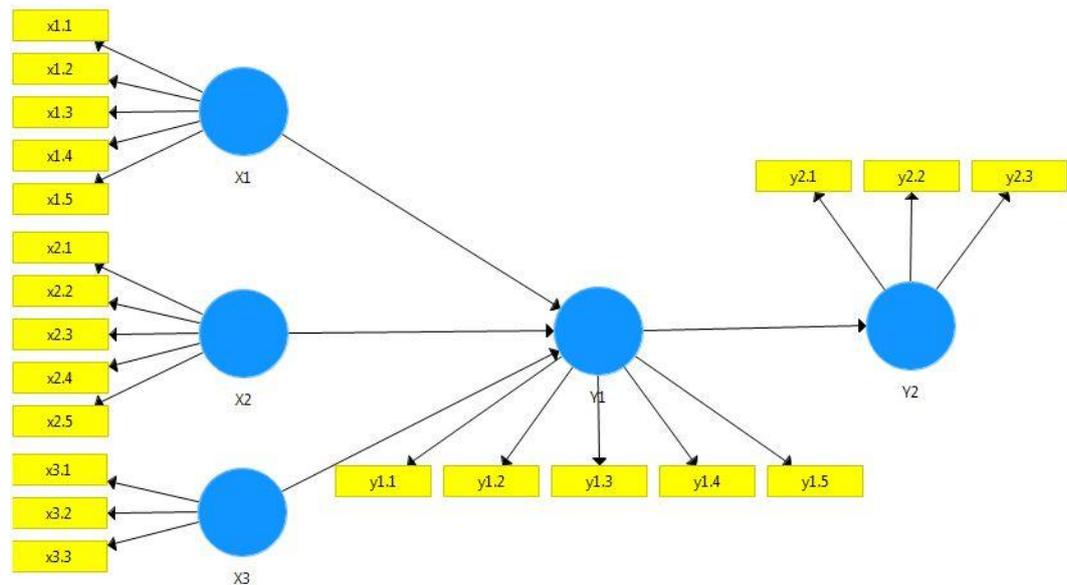
Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen [72]. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel *independen* untuk menjelaskan variabel *dependen*.

#### 5.3.1. Nilai *R Square*

Nilai *R square* ( $R^2$ ) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel terikat maka digunakan *r-square adjusted* (*adjusted R2*). Nilai *r square adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *r square*. Nilai  $R^2$  mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu [54] :

- Jika nilai  $R^2 = 0,67$  Model adalah substansi (kuat)
- Jika nilai  $R^2 = 0,33$  Model adalah moderate (sedang)
- Jika nilai  $R^2 = 0,19$  Model adalah lemah (buruk)

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



**Gambar 5.7 Output R-Square Adjusted**

	R Square	Adjusted R Sq...
Y1	0.570	0.557
Y2	0.038	0.029

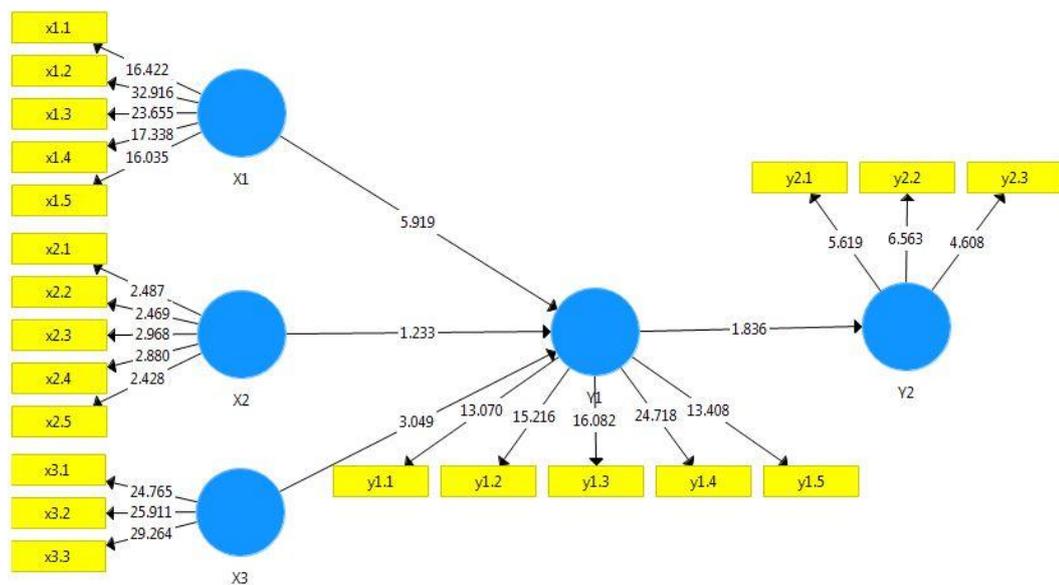
**Gambar 5.8 Nilai R-Square dan R Square Adjusted**

Dari tabel 5.11 dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel independen *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terhadap variabel dependen *User Satisfaction* adalah 0.557. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansi terhadap dependen.
2. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel dependen *User Satisfaction* terhadap variabel dependen *Net Benefit* adalah 0.029. nilai ini terkategori moderate sehingga dapat disimpulkan bahwa satu variabel dependen memberikan pengaruh dengan tingkat moderat terhadap variabel dependen *net benefit*.

### 5.3.2. Uji Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah *fit* maka tes hipotesis dapat dilakukan. Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian [73].



**Gambar 5.10 Output Bootstrapping**

Dalam penelitian ini terdapat 4 buah hipotesis yang akan dikembangkan untuk melakukan tes hipotesis digunakan 3 kriteria yaitu nilai *path coefficient*, nilai *t-statistic* dan P-Values. Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima jika nilai t hitung (*t-statistic*) > t tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1,96, kriteria nilai *path coefficient* bernilai positif [71], dan jika CR < t tabel maka dengan  $p \geq 0,05$  berarti tidak signifikan [74].

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (  O/...	P Values
X1 -> Y1	0.534	0.523	0.090	5.919	0.000
X2 -> Y1	0.123	0.109	0.100	1.233	0.218
X3 -> Y1	0.290	0.297	0.095	3.049	0.002
Y1 -> Y2	-0.196	-0.213	0.107	1.836	0.067

**Gambar 5.11 Hasil Tes Hipotesis**

**Tabel 5.5 Hasil Tes Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	Path Coefecient	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	X1 (IQ) → Y1 (US)	0.534	5.919	0.000	Diterima
H2	X1 (SQ) → Y1 (US)	0.123	1.233	0.218	Ditolak
H3	X3 (S) → Y1 (US)	0.290	3.049	0.002	Diterima
H4	Y1 (US) → Y2 (NB)	-0.196	1.836	0.067	Ditolak

#### 5.4. PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis Pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefecient* 0.534 (Positif), nilai *t-statistic* 5.919 > 1,96, dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0,005. sehingga H1 menyatakan *Information Quality* pada penelitian ini **Diterima** sehingga hasil yang diperoleh ditemukan bahwa variabel *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratama, [75]. Dapat disimpulkan bahwa

kepuasan seseorang dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi karena tingkat kualitas informasi yang mempengaruhi pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,123 (Positif), nilai *t-statistic* 1,233 < 1,96 dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,218 > 0,05. Sehingga H2 pada penelitian ini **Ditolak**. Sehingga hasil yang diperoleh ditemukan bahwa variabel *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel variabel *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puspita dan Ritchi [76]. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi tidak dipengaruhi dari tingkat Kualitas sistem yang telah diberikan oleh aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis Ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,290 (Positif), nilai *t-statistic* 3.049 > 1,96 dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,02 < 0,05. Sehingga H3 pada penelitian ini **Diterima**. Sehingga hasil yang diperoleh ditemukan bahwa variabel *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arifiantika [77]. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis Keempat menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefecient* -0,196 (Negatif), nilai *t-statistic*  $1.836 < 1,96$  dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu  $0,067 > 0,05$ . Sehingga H4 pada penelitian ini **Ditolak**. Sehingga hasil yang diperoleh ditemukan bahwa variabel *User Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Net Benefit* . Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rema and Setyohadi [78]. Dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi PeduliLindungi belum merasa puas menggunakan aplikasi PeduliLindungi.