

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

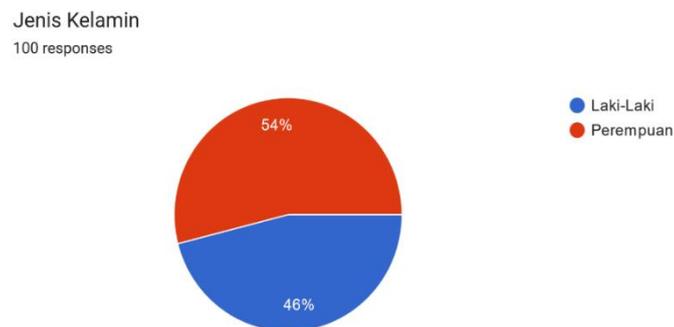
Didalam penelitian ini, peneliti mengambil responden dari masyarakat kota jambi yang pernah atau menggunakan Aplikasi Shopee. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 pernyataan yang diajukan didalam kuesioner ini. Responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Adapun profil dari responden di dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut penjelasannya :

**Tabel 5.1 Profil Responden**

No	Karakteristik	Presentase	Jumlah
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	46%	46
	Perempuan	54%	54
2	<b>Pekerjaan</b>		
	Mahasiswa/i	73%	73
	Pns	11%	11
	Wiraswasta	5%	5
	Karyawan Swasta	9%	9
	Pelajar	2%	2

### 5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

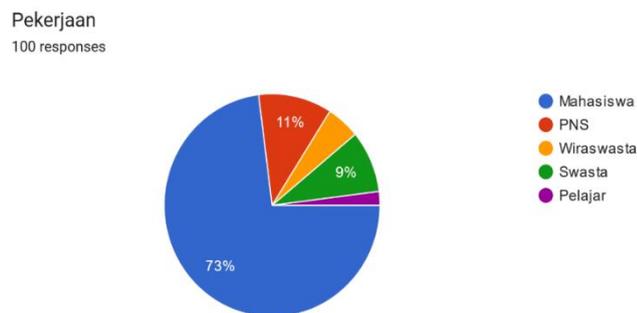
Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, adapun responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki yaitu 46 orang atau 46% dan perempuan yaitu 54 orang atau 54%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini:



**Gambar 5.1 Jenis Kelamin**

### 5.1.2 Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuisisioner yang diperoleh dalam penelitian ini, responden yang mengisi sebanyak 73 orang sebagai mahasiswa 73%, kategori pekerjaan pns sebanyak 11 orang atau 11%, kategori pekerjaan wiraswasta sebanyak 5 orang atau 5%, kategori pekerjaan karyawan swasta sebanyak 9 orang atau 9% dan dari pekerjaan dengan kategori pelajar sebanyak 2 orang atau 2%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini:



**Gambar 5.2 Pekerjaan**

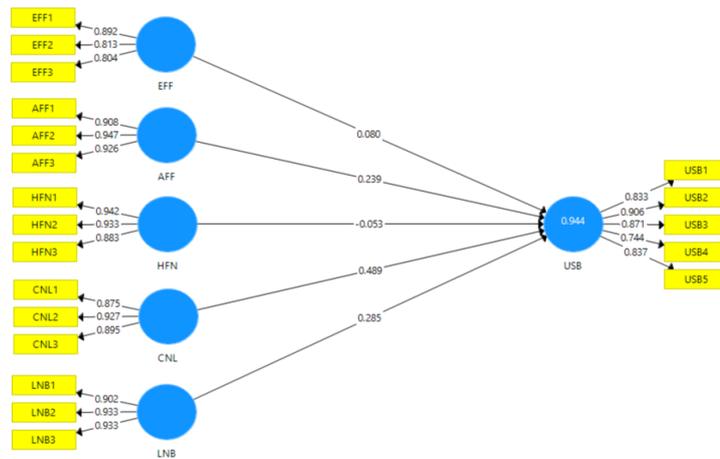
## 5.2 HASIL PENGOLAHAN DATA

### 5.2.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran (Outer Model) yaitu menghubungkan semua variabel manifest atau indikator dengan variabel latennya. Berikut Langkah pengujian model pengukuran dengan menggunakan *partial least square* (PLS) :

a. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Convergent validity ini memiliki tujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Maka dari itu penelitian ini akan menggunakan batas loading factor sebesar 0,60. Hasil pengolahan dengan menggunakan smartPLS dapat dilihat pada gambar 5.3



**Gambar 5.3 Model SmartPLS**

Gambar diatas merupakan nilai loading untuk outer model pada uji validasi konvergen terhadap beberapa indikator yang memenuhi  $>0,60$ .

**Tabel 5.2 Output Outer Loadings**

	Affect (AFF)	Control (CNL)	Efficiency (EFF)	Helpfulness (HFN)	Learnability (LNB)	Usability (USB)
AFF1	0.908					
AFF2	0.947					
AFF3	0.926					
CNL1		0.875				
CNL2		0.927				
CNL3		0.895				
EFF1			0.892			
EFF2			0.813			
EFF3			0.804			
HFN1				0.942		
HFN2				0.933		
HFN3				0.883		
LNB1					0.902	
LNB2					0.933	

LNB3					0.933	
USB1						0.833
USB2						0.806
USB3						0.871
USB4						0.744
USB5						0.837

Modifikasi model dilakukan dengan cara mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,60. Model modifikasi pada gambar 5.3 dan tabel 5.2 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai diatas 0,60 sehingga, konstruk untuk semua variabel tidak ada yang di eliminasi. Dapat disimpulkan bahwa konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

*Discriminant Validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. Table dibawah ini menunjukkan hasil validitas diskriminan dari model penelitian dengan melihat nilai *cross loading* pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.3 Cross Loading**

	Affect (AFF)	Control (CNL)	Efficiency (EFF)	Helpfulness (HFN)	Learnability (LNB)	Usability (USB)
AFF1	0.908	0.864	0.630	0.753	0.713	0.850
AFF2	0.947	0.893	0.695	0.802	0.756	0.896
AFF3	0.926	0.871	0.688	0.768	0.740	0.870
CNL1	0.824	0.875	0.557	0.678	0.638	0.801
CNL2	0.854	0.927	0.599	0.709	0.680	0.860
CNL3	0.870	0.895	0.665	0.706	0.690	0.864
EFF1	0.660	0.635	0.892	0.631	0.690	0.700

EFF2	0.537	0.477	0.813	0.550	0.624	0.596
EFF3	0.615	0.577	0.804	0.580	0.641	0.628
HFN1	0.841	0.793	0.672	0.942	0.808	0.822
HFN2	0.792	0.734	0.648	0.933	0.751	0.761
HFN3	0.654	0.596	0.614	0.883	0.683	0.649
LNB1	0.698	0.635	0.706	0.723	0.902	0.710
LNB2	0.735	0.676	0.725	0.774	0.933	0.803
LNB3	0.764	0.720	0.726	0.761	0.933	0.843
USB1	0.853	0.864	0.583	0.704	0.662	0.833
USB2	0.895	0.918	0.641	0.747	0.704	0.906
USB3	0.878	0.889	0.674	0.708	0.680	0.871
USB4	0.583	0.535	0.625	0.595	0.735	0.744
USB5	0.692	0.663	0.718	0.654	0.835	0.837

Dari hasil estimasi *cross loading* pada table 5.3 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstraknya dari nilai *cross loading*. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *deskriminant validity* lebih baik dari pada indicator di blok lainnya.

c. Uji AVE (*Average variance Extracted*)

Untuk mengevaluasi validitas deskriminan dapat dilihat dengan metode AVE (*Average variance Extracted*) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas deskriminan yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE (*Average variance Extracted*) untuk masing-masing konstruk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk didalam model pada tabel dibawah ini.

**Table 5.4 AVE (*Average variance Extracted*)**

Variabel	AVE ( <i>Average variance Extracted</i> )
<i>Affect (AFF)</i>	0,860

<i>Control (CNL)</i>	0,809
<i>Efficiency (EFF)</i>	0,701
<i>Helpfulness (HFN)</i>	0,846
<i>Learnability (LNB)</i>	0,852
<i>Usability (USB)</i>	0,705

Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average variance Extracted*) untuk semua konstruk memiliki nilai  $>0,50$ . Oleh karena itu tidak ada permasalahan convergent validity pada model yang diuji dan diketahui bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

d. Uji Composite Reliability dan Uji Cronbach Alpha

Composite Reliability mengukur nilai reliability sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan Cronbach Alpha mengukur nilai terendah (*lowerbound*) reliability suatu variabel sehingga nilai Composite Reliability  $>0,60$  dan nilai reliabilitas suatu variabel sehingga nilai Composite Reliability  $>0,60$  dan nilai Cronbach Alpha  $>0,60$ .

**Tabel 5.5 Nilai Composite Reliability**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<i>Affect (AFF)</i>	0,948
<i>Control (CNL)</i>	0,927
<i>Efficiency (EFF)</i>	0,875
<i>Helpfulness (HFN)</i>	0,943
<i>Learnability (LNB)</i>	0,945
<i>Usability (USB)</i>	0,922

Tabel 5.5 menunjukan nilai Composite Reliability untuk semua konstruk berada diatas nilai  $> 0,60$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua

konstruk memiliki reliability yang baik.

**Tabel 5.6 Nilai Cronbach Alpha**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
<i>Affect (AFF)</i>	0,948
<i>Control (CNL)</i>	0,927
<i>Efficiency (EFF)</i>	0,875
<i>Helpfulness (HFN)</i>	0,943
<i>Learnability (LNB)</i>	0,945
<i>Usability (USB)</i>	0,922

Dengan melihat nilai Cronbach Alpha dari block indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliability jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan dari tabel 5.6 bahwa semua konstruk dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,60.

### 5.2.2 Pengujian Model Struktural (inner Model)

#### a. Nilai R-square

Nilai R-square ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen.

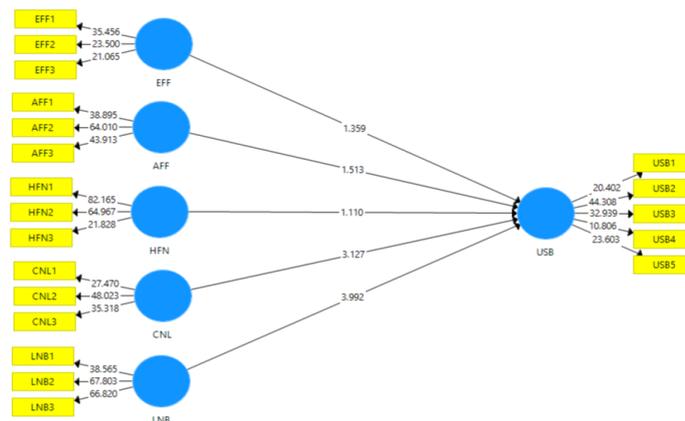
**Tabel 5.7 Nilai R-square**

Variabel	<i>Nilai R-square</i>
<i>Usability (USB)</i>	0,944

Tabel diatas memeberikan nilai 0.944 untuk konstruk usability (USB) yang berarti bahwa Efficiency, affect, helpfulness, control, dan learnability mampu menjelaskan varians usability (USB) sebesar 94.4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor-faktor lain.

### b. Hasil *Boststrapping*

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode Bootstrapping terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode Bootstrapping dari analisis PLS sebagai berikut:



**Gambar 5.4 Bootstrapping**

Untuk memenuhi signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai t-statistik antara variabel *independent* ke variabel *dependen* dalam tabel pengaruh langsung (*path coefficient*) pada tabel *output smartPLS* dibawah ini :

**Tabel 5.8 pengaruh langsung**

	Sampel asli (O)	Sampel mean (M)	Standar deviasi (STDEV)	T-statistik ( O/STDEV )	P values
AFF -> USB	0,239	0,241	0,158	1,513	0,131
CNL -> USB	0,489	0,484	0,156	3,127	0,002
EFF -> USB	0,080	0,081	0,059	1,359	0,175
HFN -> USB	-0,053	-0,052	0,048	1,110	0,268
LNB -> USB	0,285	0,287	0,071	3,992	0,000

### 5.3 UJI HIPOTESIS

#### 5.3.1 Uji T

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa *bootstrapping* adalah resampling untuk menentukan nilai *T* sehingga dapat diketahui tingkat signifikan dari nilai *T* tersebut. Dari data diatas didapatkan nilai *P values* yang memenuhi untuk dilakukan uji hipotesis  $< 0.05$  adalah indikator CNL dan LNB Hasil uji T dapat dilihat pada tabel 5.9 dibawah ini.

**Tabel 5.9 Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Konstruk	Keputusan
1	<i>Affect</i> berpengaruh positif terhadap <i>usability</i>	Hipotesis 1 di tolak
2	<i>Control</i> berpengaruh positif terhadap <i>usability</i>	Hipotesis 2 di terima
3	<i>Efficiency</i> berpengaruh positif terhadap <i>usability</i>	Hipotesis 3 di tolak
4	<i>Helpfulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>usability</i>	Hipotesis 4 di tolak
5	<i>Learnability</i> berpengaruh positif terhadap <i>usability</i>	Hipotesis 5 di terima

Dari tabel diatas yang memenuhi nilai *P values*  $< 0.05$  yang dapat di terima adalah indikator *Affect* dengan *P values* 0.000 dan *control* dengan *P values* 0.000 sehingga hipotesis 1 dan 2 diterima.

### 5.3.2 Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini.

**Tabel 5.10 Hasil Uji F**

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,183	15	5,546	154,913	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,007	84	,036		
	Total	86,190	99			

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh keputusan bahwa dari nilai F hitung yaitu sebesar 154,913. Sedangkan nilai signifikasi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan variabel independen *affect*, *control*, *efficiency*, *helpfulness*, *learnability* memiliki pengaruh signifikasi secara bersama-sama atau (simultan) terhadap variabel dependen *usability*.

## 5.4 HASIL ANALISIS

### 5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian variabel *affect* tidak berpengaruh positif terhadap variabel *usability* dengan nilai original sampel 0,239 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 1,513 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,131 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 **ditolak**.

#### 5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian variabel *control* berpengaruh positif terhadap variabel *usability* dengan nilai original sampel 0,489 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 3,127 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,002 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa persepsi kontrol berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 **diterima**.

#### 5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian variabel *efficiency* tidak berpengaruh positif terhadap variabel *usability* dengan nilai original sampel 0,080 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 1,359 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,175 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa persepsi efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 **ditolak**.

#### 5.4.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian variabel *helpfulness* tidak berpengaruh positif terhadap variabel *usability* dengan nilai original sampel -0,053 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 1,110 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,268 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa persepsi bantuan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 **ditolak**.

#### 5.4.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian variabel *learnability* berpengaruh positif terhadap variabel *usability* dengan nilai original sampel 0,285 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 3,992 ( $>1,96$ ) dan nilai *p values* yaitu 0,000 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka

dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 **diterima**.

#### **5.4.6 Pembahasan Hipotesis 6**

Hasil pengujian variabel *affect*, *control*, *efficiency*, *helpfulness*, *learnability* signifikansi terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value*  $0.000 < 0,05$  bisa dilihat pada tabel 5.10 dan menunjukkan hasil perhitungan secara bersama-sama atau (stimultan) variabel *affect*, *control*, *efficiency*, *helpfulness*, *learnability* terhadap variabel *usability*. Dengan demikian, hipotesis 6 dalam penelitian ini **diterima**.

### **5.5 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi shopee, ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas terutama pada aspek *usability*. Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi berdasarkan indikator *usability* :

#### **5.5.1 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Affect***

Gaya hidup memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi. Hal tersebut menunjukkan jika semakin tinggi aktivitas seseorang dalam menggunakan shopee maka mempengaruhi pengguna dalam meningkatkan penggunaan shopee.

#### **5.5.2 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Efficiency***

Kepuasan pengguna untuk kemudahan dalam mengakses layanan pada aplikasi masih butuh ditingkatkan kembali agar nyaman dalam menjelajahi aplikasi sehingga pelayanan untuk pengguna aplikasi menjadi jauh lebih mudah.

### **5.5.3 Rekomendasi Berdasarkan Variabel *Helpfulness***

FAQ (*Frequently Asked Questions*) dapat membantu dalam menyelesaikan tugas yang ingin dilakukan pengguna dalam menjelajahi *aplikasi* sehingga bisa menyediakan FAQ (*Frequently Asked Questions*) lebih baik dalam *aplikasi* ini agar dapat membantu pengguna jika menemukan kesulitan dalam menggunakan *aplikasi shopee* tersebut.