

BAB V

HASIL DAN ANALISIS

5.1 PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada 150 pengguna My Telkomsel yang aktif, dilakukan rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penilaian kuesioner yang telah dibangun.

5.1.1 Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada table berikut:

Table 5.1 Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	87	57,6%
Perempuan	64	42,4%
Jumlah	151	100%

Pada table diatas dapat dilihat bahwa dari 151 responden yang ada, sebanyak 57,6% berjenis kelamin laki-laki sementara sisanya sebanyak 42,4% berjenis kelamin perempuan.

5.1.2 Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat dari table berikut:

Table 5.2 Responden Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<17	14	9,3%
17-25	88	58,3%
26-35	37	24,5%
>35	17	7,9%
Jumlah	151	100%

Pada tabel diatas, dapat dilihat juga bahwa dari 151 responden penelitian yang didapat dari responden usia <17 presentase nya 9,3%, pada usia 17-25 presentase yang didapat 58,3%, pada usia 25-35 didapat presentase sebanyak 24,5% responden, pada usia >35 presentase yang didapat 7,9%.

5.1.3 Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan dari pengguna dana dapat yang menggunakan sebagai transaksi *e-money* dilihat dari tabel berikut yang telah penulis rangkum dalam tabel.

Table 5.3 Responden Jurusan

Pekerjaan	Jumlah	Persentasi
Mahasiswa/i	49	32,5%
Karyawan	38	25,2%
PNS	15	9,9%
Wiraswasta	28	18,5%
Siswa/i	13	8,6%

Lainnya	7	5,3%
Jumlah	151	100%

Pada tabel diatas, dapat dilihat juga bahwa dari 150 responden penelitian 43,5% berasal dari mahasiswa/i, 25,2% berasal dari karyawan, 9,9% berasal dari PNS, 18,5% wiraswasta, 8,6% berasasiswa/i dan 5,3% berasal dari lainnya.

5.2 ANALISA DATA

Untuk dapat menganalisa data maka ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu melakukan evaluasi pengujian berupa pengujian *model structural(Outer Model)* dan *model structuralInner Model*.

5.1.1 Pengujian Model Stuctural (Outer Model)

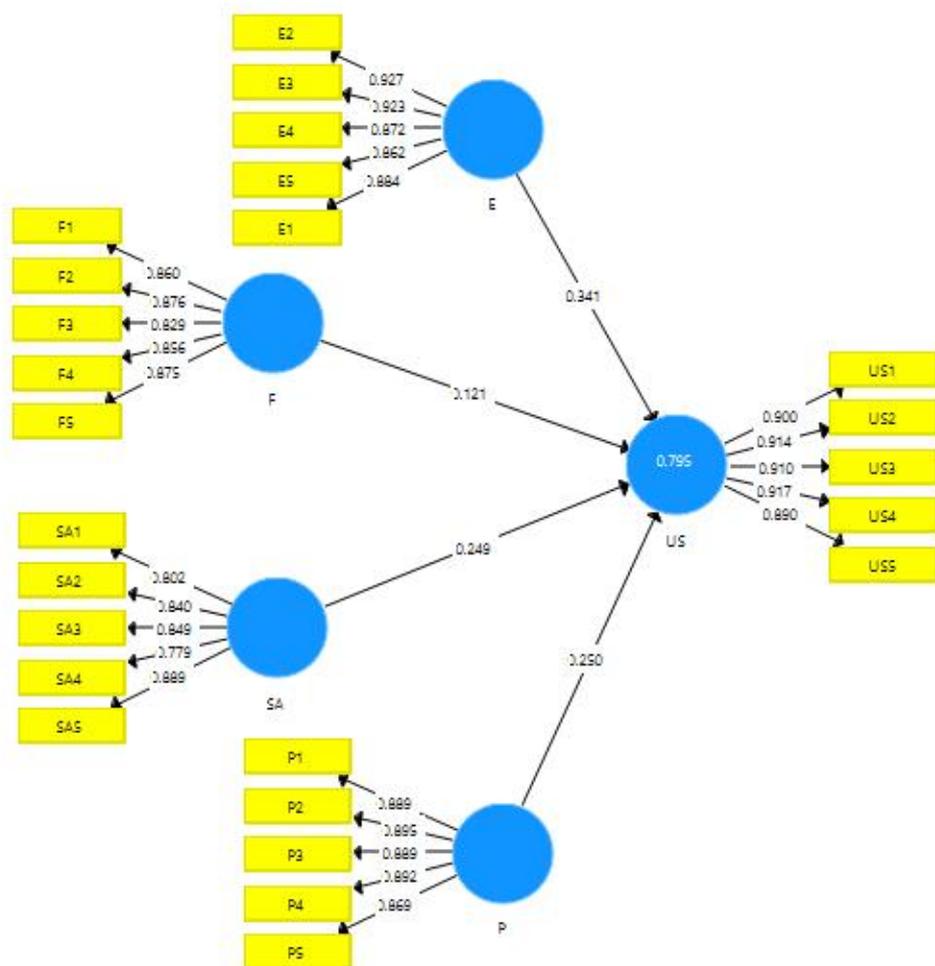
Langkah ini merupakan evaluasi model pengukuran atau *outer model*. Dimulai dari tahapan uji validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dengan memperhatikan nilai *loading factor*, nilai AVE dan validitas diskriminan. Kemudia selanjutnya tahap kedua, yaitu pengujian reliabilitas ditunjukkan dengan nilai *composite reliability*.

5.1.1.1 Uji Validitas

1. Validitas Konvergen

Convergent validity digunakan untuk mengetahui indicator mana saja yang termuat(*load*) ke konstruk yang mewakilinnya. Suatu indicator dikatakan ideal (valid mengukur konstruk yang dibentuknya) apabila *rule of thump* untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* lebih dari

0,7. Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor* kurang dari 0,6 masih diterima bahkan Sebagian ahli mentolelir angka 0,4. Jika nilai *loading factor* kurang dari 0,4 maka indicator dapat dihapuskan karena indicator tidak termuat(*load*) ke konstruk yang mewakilinya[36]. Berikut hasil Nilai *loading factor* dari *output* Smart-PLS



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Tabel 5.4 Nilai Loading Faktor

	E	F	P	SA	US
E1	0,884				
E2	0,927				
E3	0,923				
E4	0,872				
E5	0,862				
F1		0,860			
F2		0,876			
F3		0,829			
F4		0,856			
F5		0,875			
P1			0,889		
P2			0,895		
P3			0,889		
P4			0,892		
P5			0,869		
SA1				0,802	
SA2				0,840	
SA3				0,849	
SA4				0,779	
SA5				0,889	
US1					0,900
US2					0,914
US3					0,910
US4					0,917
US5					0,890

Pada table 5.4 menunjukkan bahwa semua indicator sudah memenuhi nilai besar dari 0,7 maka tidak perlu melakukan eliminasi untuk memenuhi kriteriavaliditas konvergen

2. Validitas nilai AVE

Dibawah ini menjelaskan tentang hasil nilai AVE dengan syarat nilai besar dari 0,5 untuk menunjukkan ukuran *convergen validity* dari hasil *output* Smart-PLS[37]

Tabel 5.5 Nilai Avarage Variance Extracted(AVE)

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
E	0,799
F	0,738
SA	0,693
P	0,786
US	0,821

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variable sudah memenuhi yaitu besar dari 0,5. Nilai AVE pada setiap variable yaitu Efisiensi(*efficiency*)(0,799), Pemenuhan(*fulfillment*)(0,738), Ketersediaan Sistem(*system availability*)(0,693), Privasi(*privacy*)(0,786) dan Kepuasan Pengguna(*user sastifaction*)(0,821). Dapat disimpulkan bahwa model pengukuran 5 konstruk tersebut terkategori valid.

3. Validitas Diskriminan

Setelah melakukan uji *convergent validity*, kemudian melakukan uji *discriminant validity* indicator atau model memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai *loading factor* (korelasi konstruk) dengan variabelnya lebih besar dari pada nilai *loading factor* ke variable lainnya. Hasil nilai *discriminant validity* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Discriminant Validity(*Croos Loading*)

	E	F	SA	P	US
E1	0,884	0,755	0,712	0,653	0,736
E2	0,927	0,810	0,760	0,676	0,782
E3	0,923	0,824	0,748	0,632	0,765
E4	0,872	0,760	0,742	0,634	0,754
E5	0,862	0,735	0,669	0,615	0,659
F1	0,762	0,860	0,775	0,640	0,760
F2	0,732	0,876	0,765	0,683	0,728
F3	0,713	0,829	0,739	0,616	0,660
F4	0,737	0,856	0,768	0,707	0,721
F5	0,791	0,875	0,768	0,717	0,713
P1	0,623	0,664	0,716	0,889	0,727
P2	0,653	0,703	0,748	0,895	0,719
P3	0,653	0,717	0,760	0,889	0,722
P4	0,607	0,681	0,737	0,892	0,676
P5	0,648	0,707	0,773	0,869	0,700
SA1	0,755	0,740	0,802	0,683	0,668
SA2	0,698	0,728	0,840	0,737	0,764
SA3	0,660	0,724	0,849	0,689	0,679
SA4	0,542	0,710	0,779	0,671	0,632
SA5	0,723	0,795	0,889	0,721	0,759
US1	0,756	0,759	0,745	0,700	0,900
US2	0,765	0,751	0,780	0,725	0,914
US3	0,767	0,785	0,788	0,734	0,910
US4	0,724	0,733	0,767	0,737	0,917
US5	0,743	0,754	0,747	0,727	0,890

Cara menguji validitas diskriminan dengan indicator reflektif adalah dengan melihat *cross loading*, nilai untuk setiap variable harus lebih besar 0,70. *Discriminant validity* digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variable laten berbeda dengan variable lainnya. Selain itu *Discriminan validity* dapat dilihat dari nilai-nilai *cross loading* indikator suatu konstruk lebih besar

dari nilai *cross loading* indicator konstruk tersebut terhadap konstruk lainnya[36]. Pada tabel 5.6 dapat dilihat nilai *cross loading* dari indicator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indicator konstruk tersebut terhadap konstruk lain maka validitas diskriminan setiap indicator terhadap variabelnya telah terpenuhi.

5.1.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM, tahap uji reliabilitas dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indicator-indikator yang mengukur masing-masing variable. Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indicator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Rule of thumb* untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7. Namun demikian, pengguna *cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberi nilai yang lebih rendah sehingga lebih di sarankan untuk menggunakan *composite reliability*. [37]

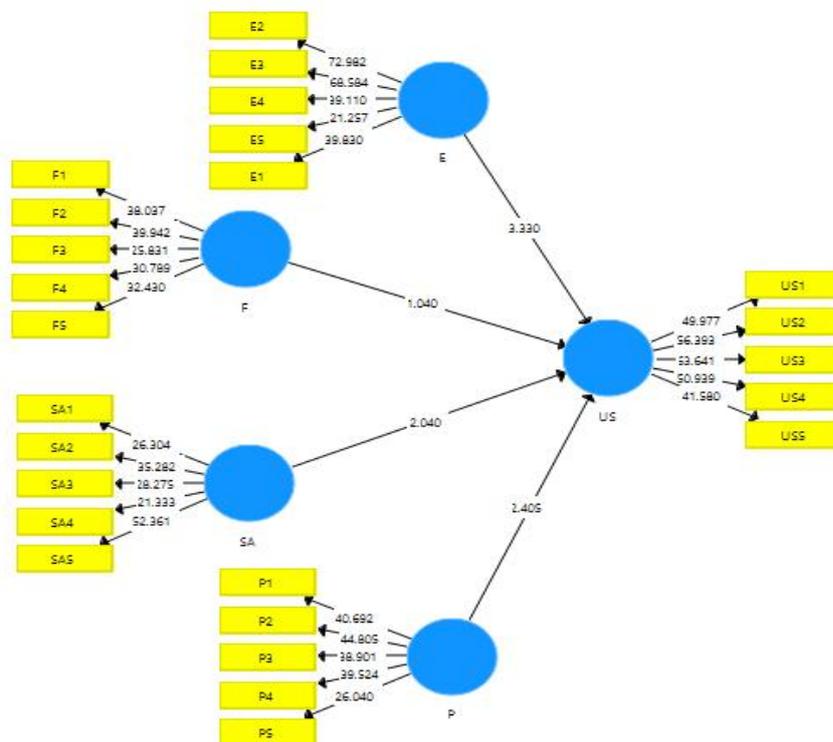
Tabel 5.7 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
E	0,937	0,952
F	0,911	0,934
SA	0,889	0,919
P	0,932	0,948
US	0,945	0,958

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variable lebih dari 0,70 hal ini menggambarkan semua konstruk telah memenuhi syarat atau bisa di sebut sudah memiliki reliabilitas yang baik.

5.1.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Inner model adalah model stuktural , berdasarkan nilai koefisien jalur, melihat seberapa besar pengaruh antarvariabel laten dengan perhitungan *bootstrapping*. Evaluasinya dilakukan dengan melihat kriteria nilai R-Square dan nilai signifikansi. *Bootstrapping* juga digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.



Gambar 5.2 Model Struktural *Bootstrapping*

1. *R-square* dapat di artikan total dari masing-masing pengaruh variable independent(eksogen) terhadap variable dependent(endogen). Semakin tinggi nilai *R-square* semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Pengelompokan nilai *R-ssquare* ke dalam tiga kategori pemaknaan yaitu Kuat(0,75), Moderat(0,50) dan Lemah(0,25) [37].

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

	R Square	Adjusted R Square
US	0,795	0,789

Pada tabel 5.8 berdasarkan *output* hasil analisa *bootstrapping* menunjukkan bahwa *R-square* untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,795 yang berarti mampu menjelaskan variable kepuasan sebesar 79,5% dan dapat dikatakan termasuk kategori Kuat.

2. Selanjutnya melakukan pengujian nilai signifikan dan uji hipotesis dengan melihat *path coefficients*. Berdasarkan perhitungan *bootstrapping* untuk melihat signifikan hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T-Statistics*. *T-statistes* dikatakan valid apabila antar variable *T-Statistics* \geq 1,96. Indikator juga dapat dikatakan *valid* jika memiliki *P Value* \leq 0,05. Berikut nilai *T-Statistics* [37].

Tabel 5.9 Path Coefficien

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
E -> US	0,341	0,338	0,102	3,330	0,001
F -> US	0,121	0,129	0,117	1,040	0,299
P -> US	0,250	0,257	0,104	2,405	0,017
SA -> US	0,249	0,241	0,122	2,040	0,042

Berdasarkan tabel 5.9 didapatkan 3 hasil pengujian. Pengujian tersebut sebagai berikut:

H1 Pengujian Hipotesis 1

Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa Efisiensi (*Efficiency*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,341 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 3,364 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,001 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 didukung.

Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh T.Haria dan M.Mulyandi pada penelitian Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Sastifaction pada Pengguna Aplikasi Mobile bahwa variabel *e-service quality* (X) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *e-satisfaction* didasarkan pada perhitungan uji R Square yang telah di lakukan[38]

Berbeda dengan penelitian Puspa Chairunisa Chesanti dan Retno Setyorini pada penelitian Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile bahwa secara parsial terhadap kepuasan peenggun aplikasi PLN Mobile dimensi *Efficiency* sebesar 3% yang dapat di katakana cukup[39]

H1 Pengujian Hipotesis 2

Pengujian H2 pada model structural menyatakan bahwa Pemenuhan(*Fulfillment*) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,121 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 1,086 ($< 1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,278 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 tidak didukung.

Berbeda dengan penelitian sejenisnya pada penelitian Puspa Chairunisa Chesanti dan Retno Setyorini pada penelitian Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile bahwa dimensi *Fulfillment* sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 17%[39]

Hasil penelitian ini relevan pada penelitian Dewi Rinjani dengan judul Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Palnaggan(Studi Pada PEngguna PT. Kreta Api Indonesia Persero Medan-Tanjung Balai) bahwa pada dimensi

Fulfillment(Pemenuhan) tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna yang artinya dimensi ini tidak di dukung[40]

H1 Pengujian Hipotesis 3

Pengujian H3 pada model structural menyatakan bahwa Ketersediaan sistem(*System Availability*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir. Berdasarkan nilai original sample 0,249 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 2,026(> 1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,043 (< 0,05) menunjukkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 didukung.

Hasil penelitian ini relevan pada penelitian Dewi Rinjani dengan judul Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Palnaggan(Studi Pada PEngguna PT. Kreta Api Indonesia Persero Medan-Tanjung Balai) bahwa dalam penelitian ini ketersediaan system berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana pada penelitian ini merupakan salah satu dimensi yang paling dominan.[40]

Berbeda dengan penelian pada penelitian terdahulu yang di lakukan oleh T.Haria dan M.Mulyandi pada penelitian Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Sastifaction pada Pengguna Aplikasi Mobile bahwa *sysrem availability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai dimensi 2% lebih rendah daripada dimensi yang lain[38].

H1 Pengujian Hipotesis 4

Pengujian H4 pada model structural menyatakan bahwa Privasisistem(*Privacy*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir. Berdasarkan nilai original sample 0,250 (positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah sebesar 2,401(> 1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,017 (< 0,05) menunjukkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 didukung.

Hasil penelitian ini juga relevan pada penelitian Dewi Rinjani dengan judul Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Palnaggan(Studi Pada PEngguna PT. Kreta Api Indonesia Persero Medan-Tanjung Balai) dalam indikator ataupun pernyataan paling tinggi pada indikator atau pernyataan yang paling tinggi yaitu *privacy/security* (privasi/keamanan)[40]

Sama pada penelitian terdahulu oleh Muhammad Ashoer dengan penelitian pengaruh E-Servise Quality Terhadap E-Sastifaction pada pelanggan Situs Toko Online Bro dimana *Privacy* (X4) merupakan variabel dominan dalam memengaruhi *e-satisfaction* pelanggan Brodo. Responden menganggap bahwa privasi menjadi faktor utama dalam melakukan keputusan pembelian. Informasi privasi yang konsumen berikan ketika melakukan transaksi dilindungi dan dijaga dengan baik agar tidak sampai tersebar atau dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan hal ini menjadi salah satu keunggulan tersendiri bagi Brodo.[41]

Table 5.10 Uji Hipotesis

	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Hasil
E -> US	3,330	0,001	Diterima
F -> US	1,040	0,299	Ditolak
P -> US	2,405	0,017	Diterima
SA -> US	2,040	0,042	Diterima