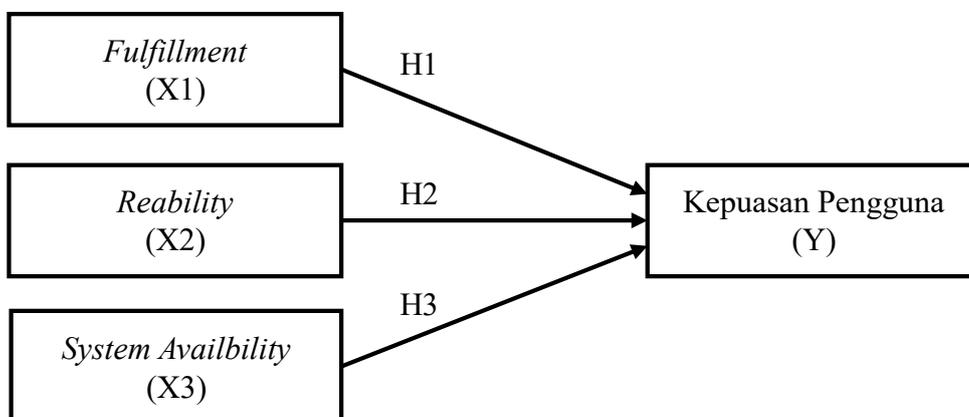


BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 MODEL KONSEPTUAL

Tahap ini dimulai dengan identifikasi yang didapat dari kegiatan studi literatur. Selanjutnya membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan tingkat kualitas layanan aplikasi KitaLulus terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini model konseptual yang digunakan dari dimensi-dimensi teori *E-Service Quality* [4]. Output yang dihasilkan dari proses ini berupa hubungan antar setiap variabel-variabel yang diteliti. Gambar dari konseptual model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1



Gambar 5.1 Model Konseptual [29]

5.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *Google Forms* pada tanggal 28 Oktober 2022 sampai 13 Desember 2022 kepada 385 responden yang terdiri dari masyarakat Kota Jambi yang pernah dan sedang menggunakan aplikasi KitaLulus dari berbagai macam jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir. Lalu akan dilakukan rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penilaian kuesioner yang telah dibangun.

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden yang dirinci menurut jenis kelamin pengguna aplikasi KitaLulus dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|-------------|
| Perempuan | 224 | 58.2% |
| Laki-Laki | 161 | 41.8% |
| Total | 385 | 100% |

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak pada penelitian ini yaitu pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 224 dengan persentase 58.2%, sedangkan responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 161 dengan persentase 41.8%.

5.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur pengguna aplikasi KitaLulus dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah Responden | Persentase |
|--------------|-------------------------|-------------------|
| 17-22 | 166 | 43.1% |
| 23-28 | 204 | 53% |
| 29-34 | 15 | 3.9% |
| >35 | 0 | 0% |
| Total | 385 | 100% |

Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak pada penelitian ini yaitu pada umur 23-28 dengan jumlah responden sebanyak 204 dengan persentase 53 %, sedangkan responden yang berumur 17-22 berjumlah 166 dengan persentase 43.1%, lalu responden dengan umur 29-34 berjumlah 15 dengan persentase 3.9%, sedangkan untuk responden yang berumur >35 berjumlah 0 karena tidak ada responden yang berumur >35 tersebut.

5.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3 menampilkan statistik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang dicapai pengguna program KitaLulus.

Tabel 5.3 Respon Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Sekolah Menengah Atas (SMA) | 251 | 65.2% |
| Strata 1 (S1) | 58 | 15.1% |
| Strata 2 (S2) | 2 | 0.5% |
| Lainnya | 74 | 19.2% |
| Total | 385 | 100% |

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak pada penelitian ini yaitu pada responden dengan pendidikan terakhirnya SMA dengan jumlah responden sebanyak 251 dengan persentase 65.2%, lalu responden dengan pendidikan terakhir lainnya berjumlah 74 dengan persentase 19.2%, dan responden pendidikan terakhirnya S1 berjumlah 58 dengan persentase 15.1%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhirnya S2 berjumlah 2 dengan persentase 0.5%.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini akan memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memenuhi standar dan telah menyelesaikan uji reliabilitas dan validitas.

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan pertanyaan terhadap variabel yang diukur dalam penelitian [51]. Pengukuran uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Convergent Validity digunakan untuk memastikan bahwa indikator penelitian harus memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dalam variabel laten yang sama. Jika nilai *Loading Factor* >0.7 , maka pengukuran dapat dianggap memiliki validitas konvergen [51].

Tabel 5.4 Loading Factor

| | F | R | SA | KP |
|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| F1 | 0.909 | | | |
| F2 | 0.917 | | | |
| F3 | 0.918 | | | |
| F4 | 0.912 | | | |
| F5 | 0.931 | | | |
| R1 | | 0.901 | | |
| R2 | | 0.905 | | |
| R3 | | 0.921 | | |
| R4 | | 0.921 | | |
| R5 | | 0.921 | | |
| SA1 | | | 0.923 | |
| SA2 | | | 0.921 | |
| SA3 | | | 0.911 | |
| SA4 | | | 0.930 | |
| SA5 | | | 0.912 | |
| KP1 | | | | 0.926 |
| KP2 | | | | 0.930 |
| KP3 | | | | 0.927 |
| KP4 | | | | 0.934 |
| KP5 | | | | 0.911 |

Pada tabel 5.4 diatas menampilkan nilai *Loading Factor* untuk masing-masing variabel dengan indikatornya. Dapat dilihat bahwa variabel *Fulfillment* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.931, 0.918, 0.917, 0.912, 0.909, variabel *Reability* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.921, 0.921, 0.921, 0.905, 0.901, variabel *System Availbility* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.930, 0.923, 0.921, 0.912, 0.911, variabel Kepuasan Pengguna yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.934, 0.930, 0.927, 0.926, 0.911.

Karena semua *Loading Factor* untuk masing-masing variabel memiliki nilai >0.7 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.4, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini dimungkinkan karena tidak ada satu pun indikator untuk setiap variabel yang dikeluarkan dari model, sehingga semua indikator tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi.

2. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Discriminant Validity digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana indikator penelitian dari suatu variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya. Variabel dapat dikategorikan validitas diskriminan apabila telah memenuhi persyaratan uji ini, diantaranya nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus >0.5 lalu nilai *Fronell Lacker Criterion* antar variabel lebih besar dari variabel lainnya dan nilai *Cross Loading* harus >0.7 [51].

Tabel 5.5 Nilai AVE

| Variabel | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|----------------------------|---|
| <i>Fulfillment</i> | 0.842 |
| <i>Reability</i> | 0.835 |
| <i>System Availability</i> | 0.845 |
| Kepuasan Pengguna | 0.856 |

Berdasarkan tabel 5.5 nilai AVE pada variabel *Fulfillment* 0.842, pada variabel *Reability* 0.835 , lalu variabel *System Availability* 0.845, dan variabel Kepuasan Pengguna 0.856. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *Discriminant Validity*.

Tabel 5.6 Fronell Lacker Criterion

| | F | KP | R | SA |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <i>Fulfillment</i> | 0.918 | | | |
| Kepuasan Pengguna | 0.571 | 0.925 | | |
| <i>Reliability</i> | 0.586 | 0.910 | 0.914 | |
| <i>System Availability</i> | 0.600 | 0.907 | 0.909 | 0.919 |

Pada tabel 5.6 nilai *Fronell Lacker Criterion* dapat dilihat pada variabel *Fulfillment* memiliki nilai 0.918, variabel *Reability* memiliki nilai 0.925, variabel *System Availability* memiliki nilai 0.914, variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai 0.919.

Berdasarkan tabel 5.6, masing-masing indikator penelitian memiliki nilai *Fronell Lacker Criterion* yang paling besar diantara variabel laten yang diteliti oleh variabel laten lainnya. Hal ini dapat ditunjukkan dengan membandingkan nilai variabel laten tersebut. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten dapat

memberikan prediksi yang akurat untuk setiap indikator dengan kata lain validitas diskriminan valid. Berdasarkan temuan yang disajikan pada tabel 5.5 dan 5.6, dapat ditarik kesimpulan bahwa masing-masing variabel memenuhi persyaratan *Discriminant Validity*.

Tabel 5.7 Cross Loading

| | F | R | SA | KP |
|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| F1 | 0.909 | 0.526 | 0.551 | 0.514 |
| F2 | 0.917 | 0.529 | 0.533 | 0.527 |
| F3 | 0.918 | 0.539 | 0.552 | 0.515 |
| F4 | 0.912 | 0.533 | 0.553 | 0.522 |
| F5 | 0.931 | 0.560 | 0.563 | 0.540 |
| R1 | 0.520 | 0.901 | 0.823 | 0.821 |
| R2 | 0.552 | 0.905 | 0.830 | 0.836 |
| R3 | 0.508 | 0.921 | 0.812 | 0.828 |
| R4 | 0.532 | 0.921 | 0.833 | 0.838 |
| R5 | 0.562 | 0.921 | 0.853 | 0.834 |
| SA1 | 0.570 | 0.867 | 0.923 | 0.853 |
| SA2 | 0.554 | 0.843 | 0.921 | 0.822 |
| SA3 | 0.521 | 0.807 | 0.911 | 0.819 |
| SA4 | 0.549 | 0.834 | 0.930 | 0.833 |
| SA5 | 0.562 | 0.825 | 0.912 | 0.843 |
| KP1 | 0.539 | 0.846 | 0.861 | 0.926 |
| KP2 | 0.539 | 0.850 | 0.840 | 0.930 |
| KP3 | 0.524 | 0.850 | 0.831 | 0.927 |
| KP4 | 0.533 | 0.847 | 0.847 | 0.934 |
| KP5 | 0.507 | 0.819 | 0.819 | 0.911 |

Pada tabel 5.7 *Cross Loading* dapat dijelaskan bahwa variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai variabel laten lainnya. Dapat

dilihat bahwa variabel *Fulfillment* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.931, 0.918, 0.917, 0.912, 0.909, variabel *Reability* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.921, 0.921, 0.921, 0.905, 0.901, variabel *System Availability* yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.930, 0.923, 0.921, 0.912, 0.911, variabel Kepuasan Pengguna yang terdiri dari 5 indikator dengan nilai tertinggi 0.934, 0.930, 0.927, 0.926, 0.911.

Dari hasil perhitungan *Cross Loading* pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator dari setiap variabel laten lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya dengan memiliki nilai >0.7 . Karena variabel laten tertentu mengandung perantara yang terkait dengan variabel laten lainnya, hal ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan dari setiap variabel laten sudah dalam performa yang baik. Jika model pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan, maka tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dapat dilakukan. Jika model pengukuran tidak dapat diandalkan dan dipercaya, maka jalur diagram konstruksi harus dikembalikan.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Dilakukannya uji reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui apakah hasilnya *relative* konsisten. Pengujian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, data bisa dikatakan reliabel jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* >0.60 dan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability* >0.70 [50] seperti yang ada pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Keterangan |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| F (X1) | 0.953 | 0.964 | <i>Reliable</i> |
| R (X2) | 0.950 | 0.962 | <i>Reliable</i> |
| SA (X3) | 0.950 | 0.965 | <i>Reliable</i> |
| KP (Y) | 0.958 | 0.968 | <i>Reliable</i> |

F : *Fulfillment*

R : *Reability*

SA : *System Availbility*

KP : Kepuasan Pengguna

Dapat dilihat pada tabel 5.8 bahwa hasil analisis uji reliabilitas menyatakan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sudah memenuhi kriteria pengujian. Pada tabel 5.4 diketahui bahwa variabel *Fulfillment* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0.953, sedangkan nilai *Composite Reliability* 0.964, begitu juga untuk variabel *Reability* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0.950, sedangkan nilai *Composite Reliability* 0.962, untuk variabel *System Availbility* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0.954, sedangkan nilai *Composite Reliability* 0.965, dan yang terakhir untuk variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0.958, sedangkan nilai *Composite Reliability* 0.968. Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memenuhi semua kriteria pengujian untuk reliabilitas.

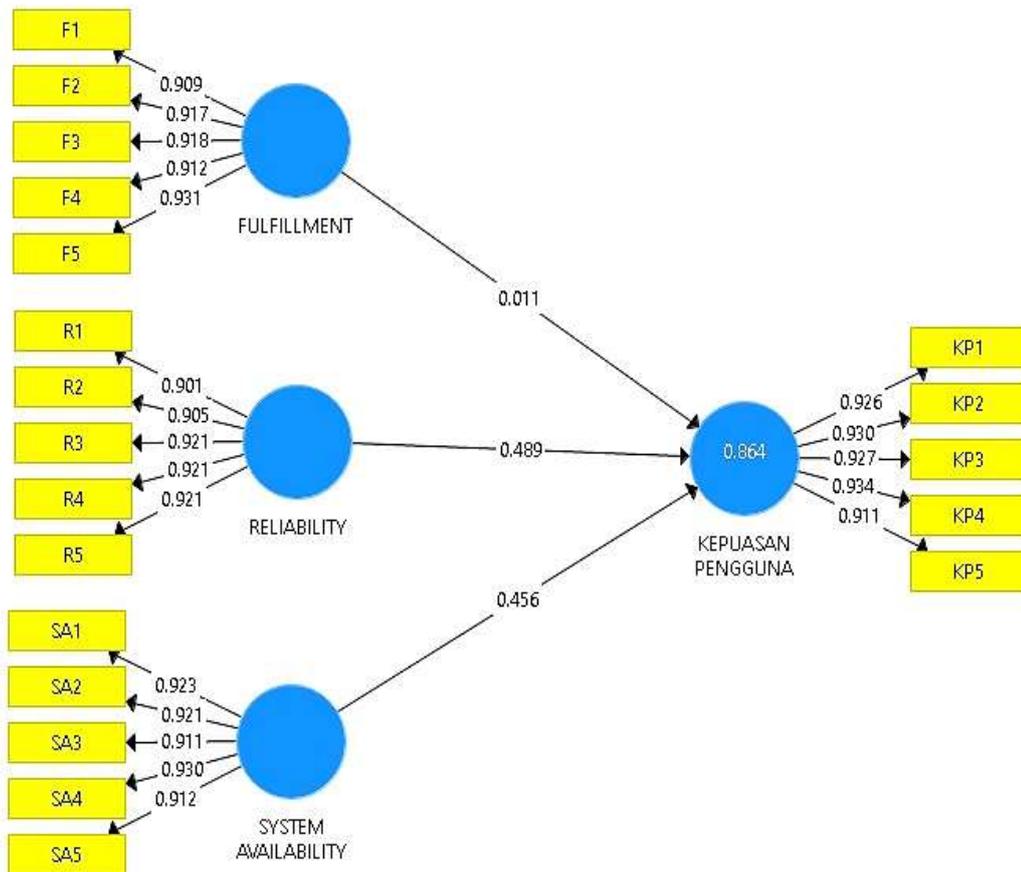
5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Dalam model struktural (*Inner Model*) analisis pengaruh antar variabel laten dilakukan setelah terlebih dahulu menilai validitas dan reliabilitas pembentukan model pengukuran. Analisis ini dilakukan setelah model pengukuran terbentuk. Meneliti sejauh mana R² signifikan dapat berfungsi sebagai metode untuk menilai model struktural (R-Square). Pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen sebanding dengan nilai R² yang meningkat seiring dengan peningkatan nilainya [49]. *SEM* dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model [33].

5.4.1 Nilai *R-Square*

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel *independen* dapat menjelaskan variabel *dependen* [49]. Klasifikasi nilai R² dibagi menjadi 3 yaitu :

1. Jika nilai R² = 0,67 (kuat)
2. Jika nilai R² = 0,33 (moderat/sedang)
3. Jika nilai R² = 0,19 (lemah)



Gambar 5.2 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

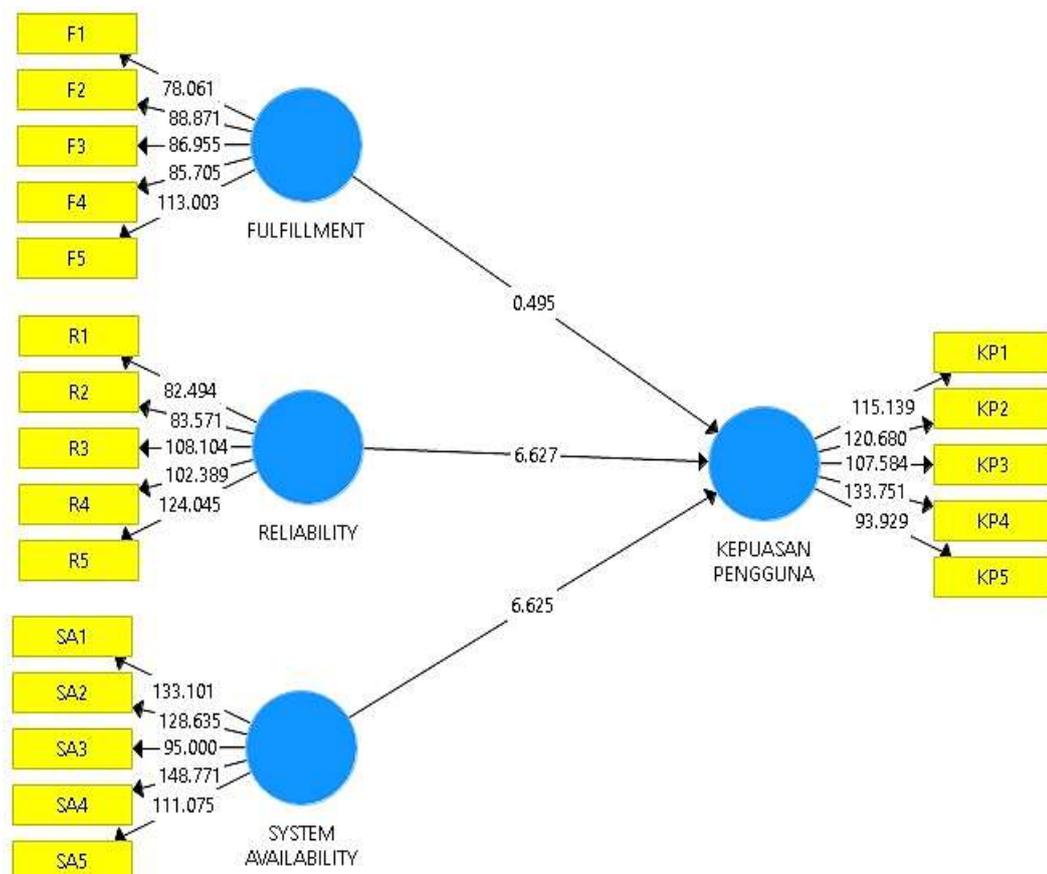
| Variabel | R-Square | R-Square Adjusted |
|-------------------|----------|-------------------|
| Kepuasan Pengguna | 0.865 | 0.864 |

Dari tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa nilai *Adjusted R²* dari variabel *independen Fulfillment, Reliability, dan System Availability* terhadap variabel *dependen* kepuasan pengguna adalah 0.864. nilai dikategorikan kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *independen* memberikan pengaruh dan tingkat kuat terhadap variabel *dependen*.

5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, hipotesis diuji. Nilai *Path Coefficient (Inner Model)* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, bootstrap digunakan untuk melakukan uji signifikansi [48].

Dalam melakukan uji yang menggunakan aplikasi *SmartPLS* langkah terakhir yang harus dilakukan yaitu uji hipotesis dan dengan dilakukan melihat hasil dari nilai *Bootstrapping*. Hasil uji data menggunakan *Bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.3



Gambar 5.3 Output Bootstrapping

Pada penelitian ini dihasilkan 3 hipotesis. Nilai *Path Coefficient* dan nilai *T-statistic* perlu ditentukan sebelum melakukan pengujian hipotesis. Ini adalah dua persyaratan. Jika nilai *Path Coefficient* positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Ini adalah kriteria untuk menentukan apakah nilai tersebut harus digunakan atau tidak. Sebaliknya, jika nilai *Path Coefficient* negatif, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya bersifat berlawanan arah. Dalam hal ini, nilai kriteria *T-Statistic* yaitu >1.96 , dan suatu hipotesis dianggap signifikan secara statistik jika nilai probabilitasnya <0.05 [32].

Tabel 5.10 Nilai *Path Coefficient*

| Hipotesis | Hubungan | <i>Original Sampel (O)</i> | <i>T-Statistic (O/STDEV)</i> | <i>P Values</i> | Hasil |
|-----------|----------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|
| H1 | F → KP | 0.011 | 0.495 | 0.621 | Ditolak |
| H2 | R → KP | 0.489 | 6.627 | 0.000 | Diterima |
| H3 | SA → KP | 0.456 | 6.625 | 0.000 | Diterima |

Berdasarkan tabel 5.10 dapat diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis **H1** dari pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* adalah 0.011 (negatif). Nilai *T-Statistic* adalah 0.495 (<1.96), dan *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu $0.621 > 0.05$. Oleh karena itu, hipotesis H1 dalam penelitian ini **ditolak**, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan aplikasi KitaLulus belum terpenuhi dengan baik. Hasil penelitian ini konsisten dengan yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Ravikasari [52] dan Sarana et al. [54].

2. Hipotesis **H2** dari pengolahan data menunjukkan hasil yaitu nilai *Path Coefficient* 0.489 (positif), nilai *T-Statistic* 6.627 (>1.96), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 (<0.05). Sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa aplikasi KitaLulus sudah baik dalam memperbaiki masalah yang terdapat pada aplikasi KitaLulus dan aplikasi berfungsi sebagaimana mestinya. Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yudistira Roberto [56] dan Aji Nugroho et al. [57].
3. Hipotesis **H3** dari pengolahan data menunjukkan hasil yaitu nilai *Path Coefficient* 0.456 (positif), nilai *T-Statistic* 6.625 (>1.96), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 (<0.05). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa system dalam aplikasi KitaLulus berjalan sebagaimana mestinya. Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ferry Jaolis et al. [17] dan Maria Mersiana Buka Pandai [59].

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan | Hasil |
|------------------|--|-----------------|
| H1 | <i>Fulfillment</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna | Ditolak |
| H2 | <i>Reability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna | Diterima |
| H3 | <i>System Availability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna | Diterima |

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 5.11 dapat disimpulkan bahwa dari ketiga hipotesis yang telah dibuat oleh penulis terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu H1 yang menggambarkan hubungan antara variabel *Fulfillment* dengan kepuasan pengguna. Maka dari itu dapat diketahui bahwa masalah yang ada pada aplikasi KitaLulus yakni respon aplikasi belum tergolong cepat dan tepat waktu serta pelayanan pada aplikasi KitaLulus belum sesuai dengan klaim dan penawaran yang perusahaan atau aplikasi KitaLulus tawarkan kepada pengguna. Dari permasalahan tersebut penulis dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang harus pihak aplikasi KitaLulus perbaiki yaitu respon dari aplikasi dipercepat dan tepat waktu sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi KitaLulus serta pihak KitaLulus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan klaim dan penawaran yang perusahaan atau aplikasi KitaLulus tawarkan kepada penggunanya.