

BAB V

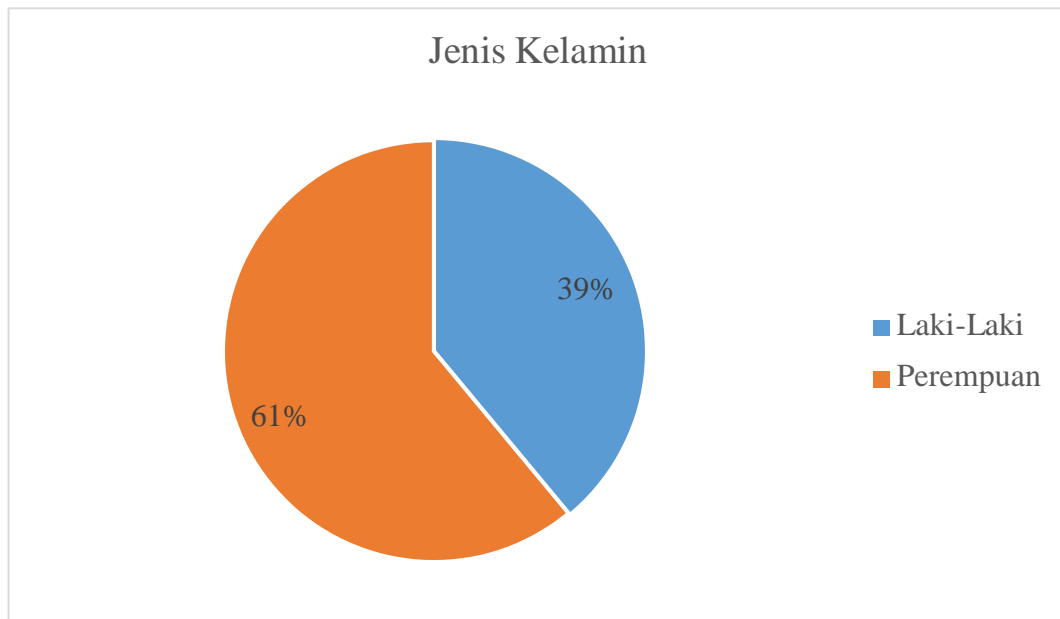
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, serta menjelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS4.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Data yang di analisis berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut di olah dengan menggunakan software SmartPLS 4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* dari *google formulir* yang disebarkan dari tanggal 12 Desember 2022 hingga tanggal 10 Januari 2023. Dengan kuesioner berisikan 18 pertanyaan masing-masing dimensi memiliki 3 atribut kelas yang ditanyakan dalam kuesioner tersebut. Kuesioner tersebut ditunjukkan pada pengguna aplikasi Payo Kepasar. Ada sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid.

5.1.1 Jenis Kelamin



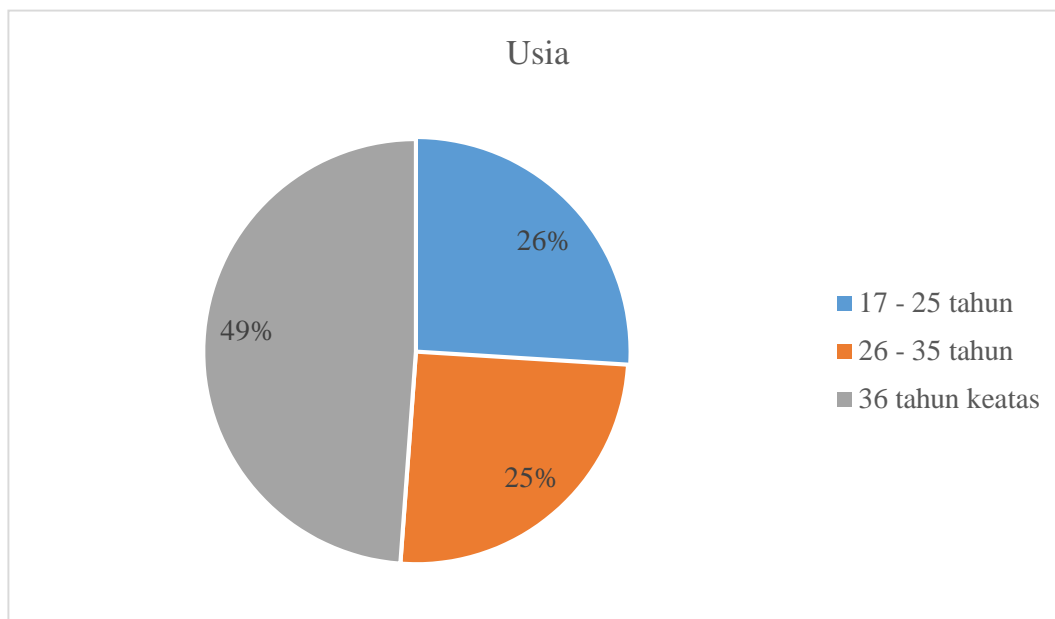
Gambar 5. 1 Diagram Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki-laki	150	39%
Perempuan	235	61%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, artinya pengguna aplikasi Payo Keparas lebih dominan kepada perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

5.1.2 Usia



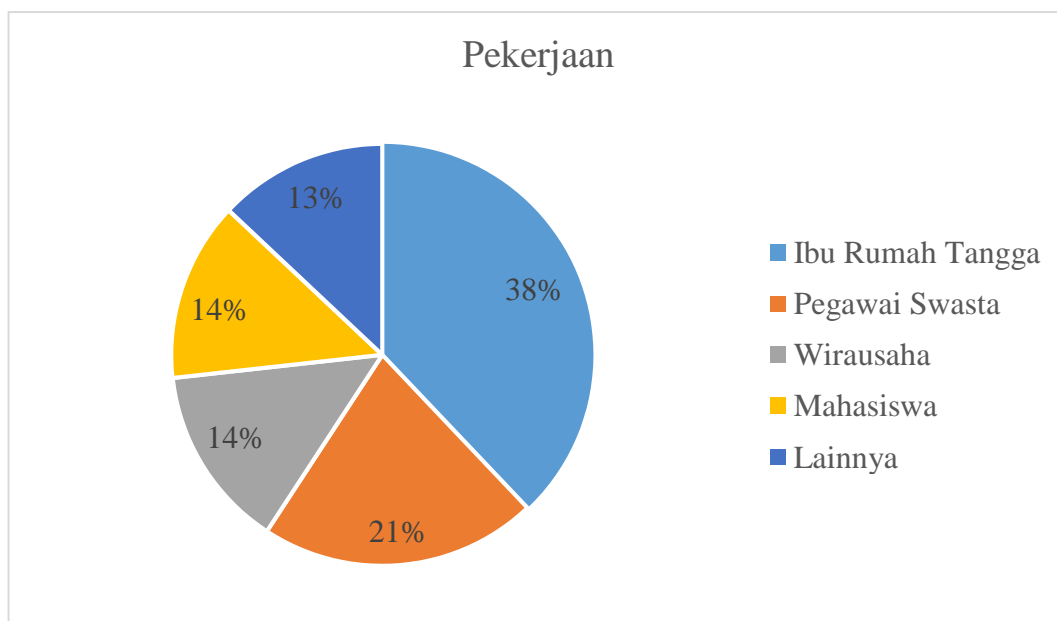
Gambar 5. 2 Diagram Usia Responden

Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentasi
17 – 25 tahun	100	26%
26 – 35 tahun	97	25%
36 tahun keatas	188	49%
Jumlah	385	100%

Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Payo Kepasar yang berusia 36 tahun keatas lebih dominan dibandingkan yang lainnya.

5.1.3 Pekerjaan



Gambar 5. 3 Diagram Pekerjaan Responden

Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
Ibu rumah tangga	146	38%
Pegawai swasta	82	21%
Wirausaha	54	14%
Mahasiswa	53	14%
Lainnya	50	13%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Payo Kepasar yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga lebih dominan dibandingkan pekerjaan lainnya.

5.2 TAHAP ANALISIS

Tahap analisis adalah tahapan yang dilakukan untuk menguji masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna.

5.2.1 Model Pengukuran

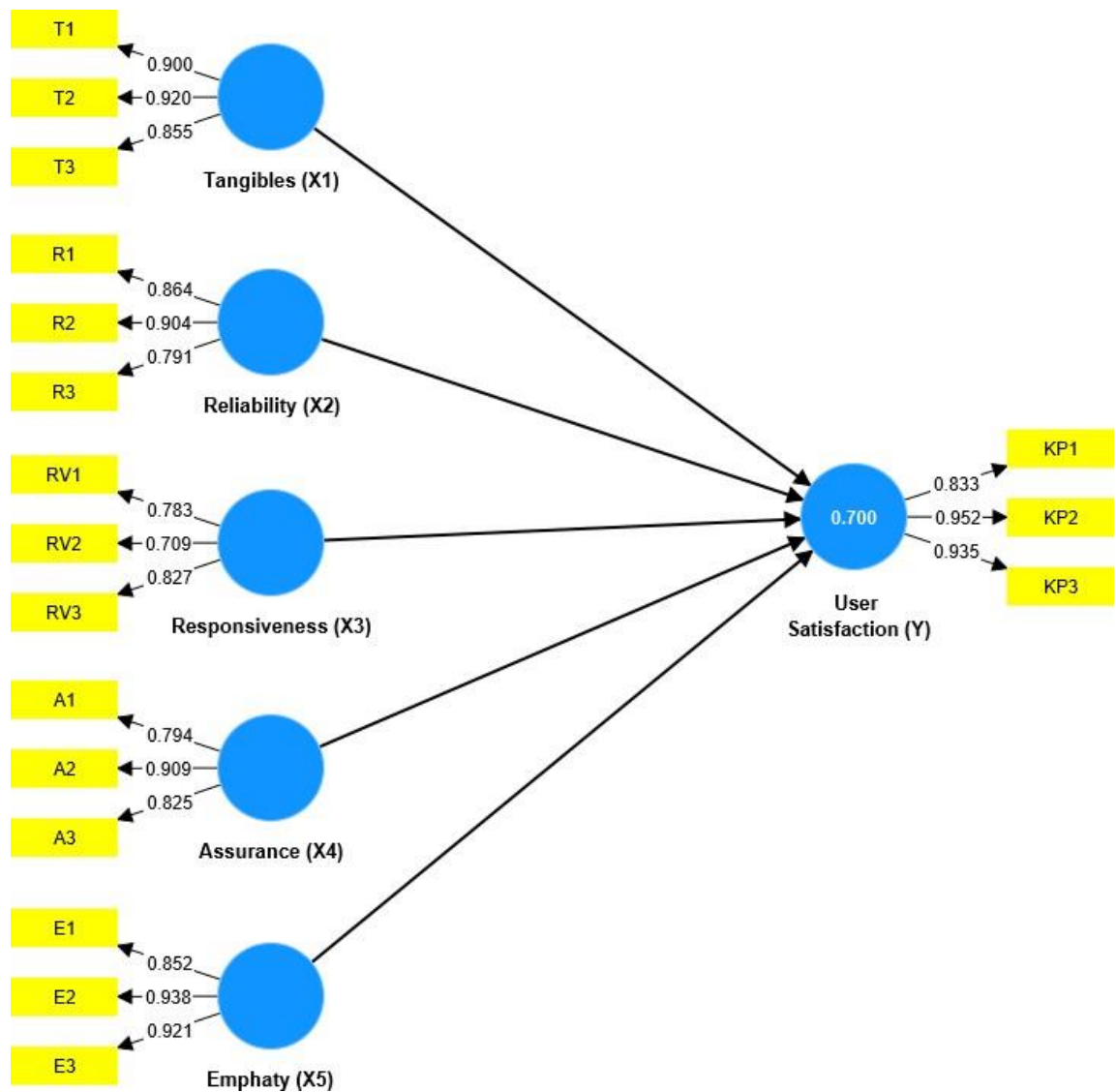
Pada tahap ini dilakukan analisis pengukuran model (*measurement model*) dimana analisis pengukuran model terdiri dari pengujian individual item, *convergent validity*, *discriminant validity* dan *average variance extracted (AVE)*.

5.2.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu: *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, *Emphaty (X5)*, dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SmartPLS 4. Menurut Ristya [61], “Uji validitas ini adalah pengukuran sebuah instrumen dengan menunjukkan tingkat ketepatan terhadap suatu konsep yang diteliti. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hitung $> r$ tabel maka data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r hitung $< r$ tabel maka data yang didapat tidak valid.

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Menurut Willy Abdillah [62] “*Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* yang harus $> 0,7$ ”.



Gambar 5.4 Model Smart PLS

Berdasarkan hasil perhitungan *Outer Loading* pada gambar 5.4 menunjukkan besar kolerasi antara indikator dengan variabel laten.

Tabel 5. 4 Nilai Outer Loading

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0,900					
T2	0,920					
T3	0,855					
R1		0,864				
R2		0,904				
R3		0,791				
RV1			0,783			
RV2			0,709			
RV3			0,827			
A1				0,794		
A2				0,909		
A3				0,825		
E1					0,852	
E2					0,938	
E3					0,921	
KP1						0,833
KP2						0,952
KP3						0,935

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *outer loading* $> 0,7$. Sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang perlu dilakukan tahapan eliminasi. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria dari validitas konvergen. Dengan demikian indikator-indikator tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk pengolahan data.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat nilai *Average Variance Extravted* (AVE), *formell larcker criterion* dan *cross loading*. Menurut Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. [63] “Variabel akan dikategorikan validitas diskriminan apabila nilai AVE $> 0,5$, nilai *formell larcker criterion* pada setiap variabel lebih besar dari variabel lainnya, artinya variabel laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari variabel lainnya dan apabila *cross loading* $> 0,7$ maka kriteria validitas diskriminan tercapai”.

Tabel 5. 5 Nilai *Average Variance Extravted* (AVE)

Variabel	AVE
X1	0,795
X2	0,730
X3	0,600
X4	0,713
X5	0,818
Y	0,825

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan nilai AVE pada variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (0,795), Keandalan (*Reliability*) (0,730), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (0,600), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) (0,818), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,825). Dengan begitu dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ sehingga semua nilai data tersebut dinyatakan valid. Maka diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada permasalahan terhadap validitas diskriminan yang diuji.

Tabel 5. 6 Fornel Larcker Criterion

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0,892					
X2	0,601	0,854				
X3	0,124	0,133	0,775			
X4	0,508	0,465	0,153	0,844		
X5	0,553	0,420	0,100	0,429	0,904	
Y	0,765	0,565	0,088	0,494	0,692	0,908

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan 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 dengan baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya sehingga disimpulkan bahwa semua konstruk pada tabel ini memenuhi kriteria validitas diskriminan [63].

Tabel 5. 7 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0,900	0,493	0,086	0,441	0,562	0,773
T2	0,920	0,521	0,141	0,460	0,504	0,662
T3	0,855	0,613	0,110	0,463	0,393	0,589
R1	0,610	0,864	0,096	0,419	0,358	0,537
R2	0,508	0,904	0,107	0,427	0,388	0,489
R3	0,400	0,791	0,145	0,337	0,328	0,410
RV1	0,071	0,087	0,783	0,001	0,092	0,062
RV2	0,088	0,097	0,709	0,150	0,097	0,056
RV3	0,123	0,120	0,827	0,190	0,056	0,082
A1	0,385	0,334	0,182	0,794	0,298	0,356
A2	0,485	0,416	0,119	0,909	0,376	0,465
A3	0,410	0,421	0,099	0,825	0,407	0,421
E1	0,473	0,341	0,074	0,457	0,852	0,496
E2	0,496	0,385	0,081	0,390	0,938	0,644
E3	0,529	0,406	0,113	0,343	0,921	0,707
KP1	0,593	0,633	0,562	0,733	0,733	0,897
KP2	0,691	0,609	0,595	0,647	0,770	0,891
KP3	0,707	0,706	0,560	0,654	0,715	0,898

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari masing-masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar terhadap variabel laten lainnya, dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik dari indikator diblok lainnya. Menurut Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. [63] “suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih”.

5.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* merupakan nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Menurut Willy Abdillah [62] “Nilai *composite reliability* dikatakan reliabel jika nilainya $\geq 0,7$, sedangkan *cronbach's alpha* harus $\geq 0,7$ atau jika nilainya 0,5-0,6 dikatakan cukup. Berikut nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*”.

Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1	0,872	0,888
X2	0,815	0,830
X3	0,671	0,696
X4	0,798	0,814
X5	0,889	0,915
Y	0,892	0,901

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cornbach's alpha* dan *composite reliability* untuk semua variabel $\geq 0,7$ kecuali *Responsiveness* (X3) untuk *cornbach's alpha* (0,671) dan *composite reliability* (0,696). Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria.

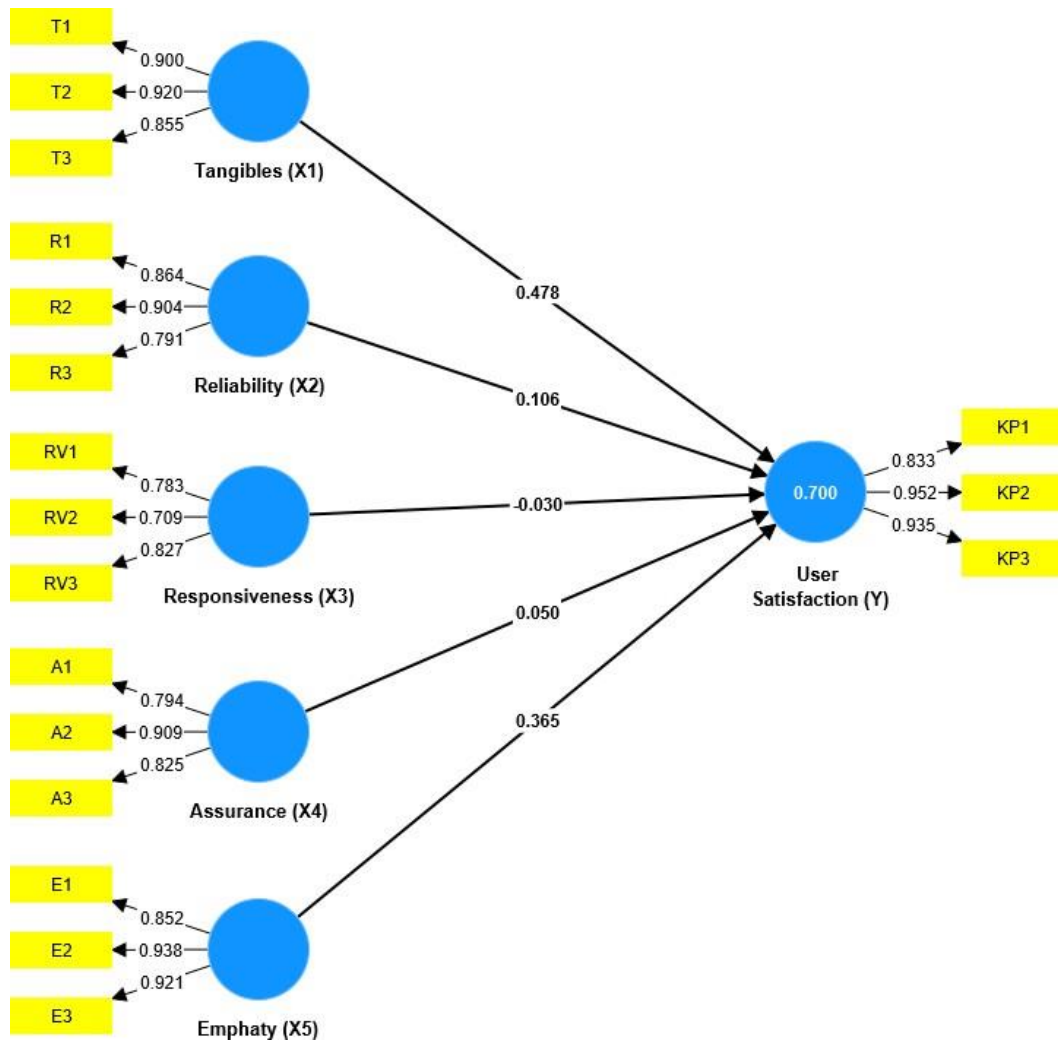
5.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau *inner model* merupakan model yang digunakan untuk mengevaluasi hasil estimasi parameter *path coefficient* dan tingkat signifikasinya. Struktural model dilakukan evaluasi dengan menggunakan *R square* (R2) untuk mengukur tingkat perubahan dari variabel dependen terhadap variabel independen.

5.2.2.1 Nilai R Square

Nilai *R square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Menurut Jamal Maulana Hudin & Dwiza Riana

[64] “klasifikasi nilai R2 yaitu $> 0,67$ (substansial), $0,33$ (*moderate/sedang*), $0,19$ (lemah)”.



Gambar 5. 5 Output R Square

Berdasarkan hasil perhitungan R Square pada gambar 5.5 dilakukan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen.

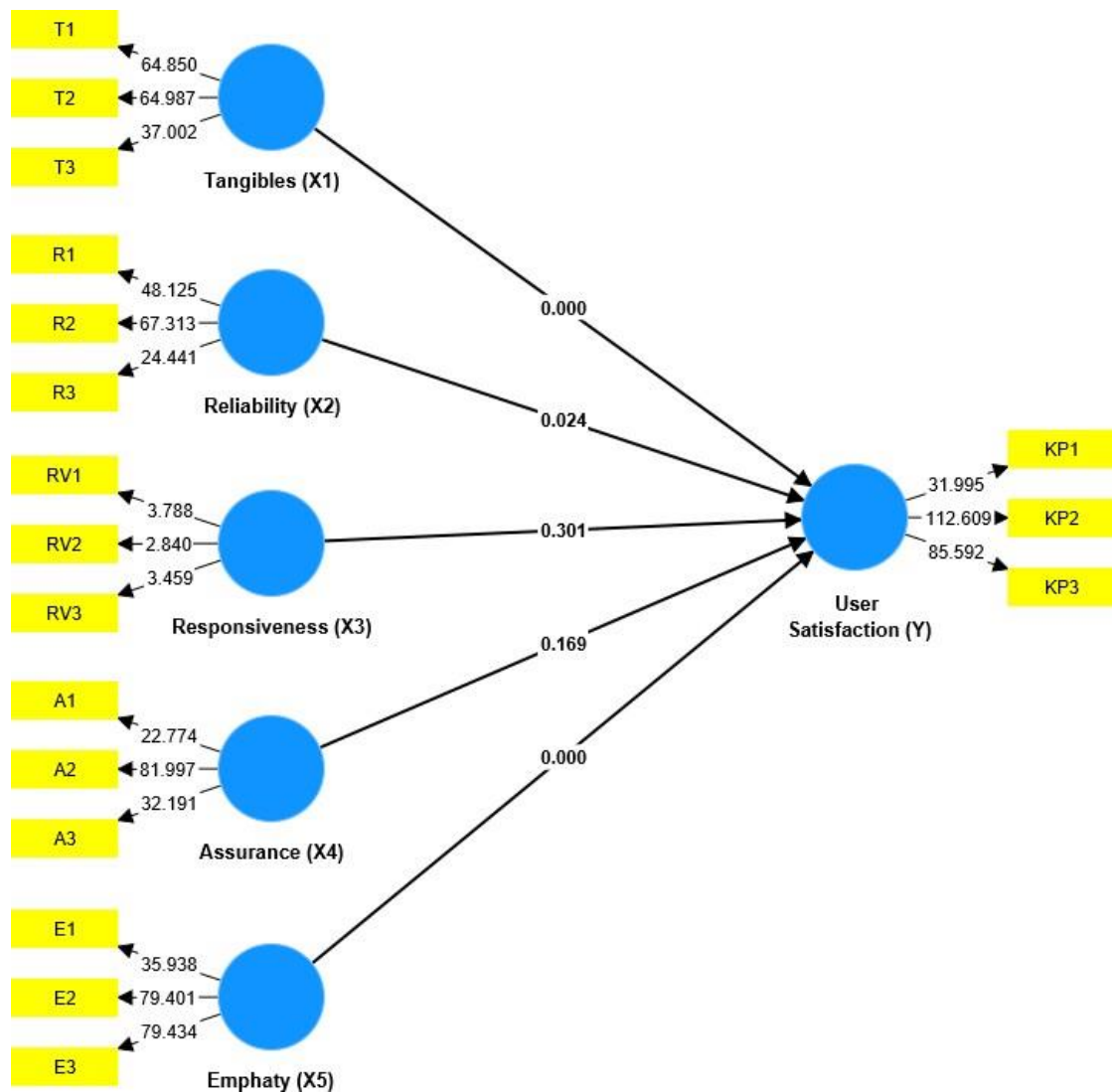
Tabel 5. 9 R Square

Variabel	R Square
Y	0,700

Pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai R square untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,700 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 70% dan dapat dikatakan bahwa pengaruhnya cukup kuat.

5.2.3 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian terhadap validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji hubungan apakah variabel independen dan intervening secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *Bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.



Gambar 5. 6 Hasil *Bootstraping*

Berdasarkan hasil perhitungan *Bootstraping* pada gambar 5.6 dilakukan untuk melihat signifikasi hubungan antara konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T-Statistics*. Menurut Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. [63] “*T-Statistics* dikatakan valid apabila antara variabel memiliki nilai *T-Statistics* $\geq 1,96$. Indikator dapat dikatakan valid jika memiliki P-Value $\leq 0,05$ ”.

Tabel 5. 10 Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Sampel Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ((O/STDEV))	P Values	Hasil
H1	X1 -> Y	0,478	0,052	9,274	0,000	Diterima
H2	X2 -> Y	0,106	0,047	2,260	0,024	Diterima
H3	X3 -> Y	-0,030	0,029	1,036	0,301	Ditolak
H4	X4 -> Y	0,050	0,036	1,379	0,169	Ditolak
H5	X5 -> Y	0,365	0,048	7,566	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,478 (positif), nilai t statistik 9,274 ($> 1,96$) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) pada aplikasi Payo Kepasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Canalini Yosep, Paulus Kindangen, & Ferdinand Tumewu [64].

2. Pengujian H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,106 (positif), nilai t statistik 2,260 ($> 1,96$) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,025 ($< 0,05$) sehingga H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*) pada aplikasi Payo Keparas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Dwi Ratnasari dan Tatang Ary Gumanti [65].
3. Pengujian H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli -0,030 (negatif), nilai t statistik 1,036 ($< 1,96$) dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0,301 ($> 0,05$) sehingga H3 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada aplikasi Payo Keparas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Tri Ulfa Wardani [66].
4. Pengujian H4 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,050 (positif), nilai t statistik 1,379 ($< 1,96$) dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0,169 ($> 0,05$) sehingga H4 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*) pada aplikasi Payo Keparas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Dwi Wahyu [67].
5. Pengujian H5 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,365 (positif), nilai t statistik 7,566 ($> 1,96$) dan

nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H5 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Empati (*Empathy*) pada aplikasi Payo Keparas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hipotesis ini sesuai dengan penelitian Januar Efendi Panjaitan [68].