

BAB V

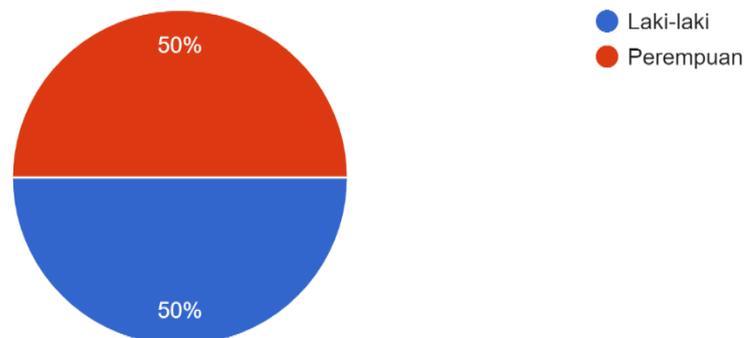
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari Google Form yang telah disebar dari tanggal 6 Januari 2022 sampai tanggal 20 Januari 2022. Untuk kegiatan pengisian dengan 30 pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada pengguna aplikasi I pustaka Jambi dengan cara menyebarkan melalui sosial media dan menyebarkan langsung di Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi. Sebanyak 100 orang responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Jumlah sampel yang di dapat dihitung menggunakan metode *simple random sampling*.

5.1.1 Hasil Analisis Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan seperti yang disajikan pada gambar 5.1 berikut:

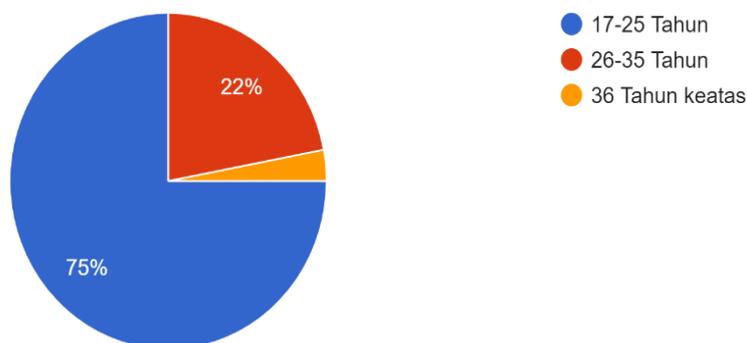


Gambar 5.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.1 dapat terlihat bahwa responden perempuan dan responden laki-laki sama banyaknya yaitu 50% responden laki-laki dan 50% responden perempuan.

5.1.2 Hasil Analisis Data Berdasarkan Usia

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan usia seperti yang disajikan pada gambar 5.2 berikut:

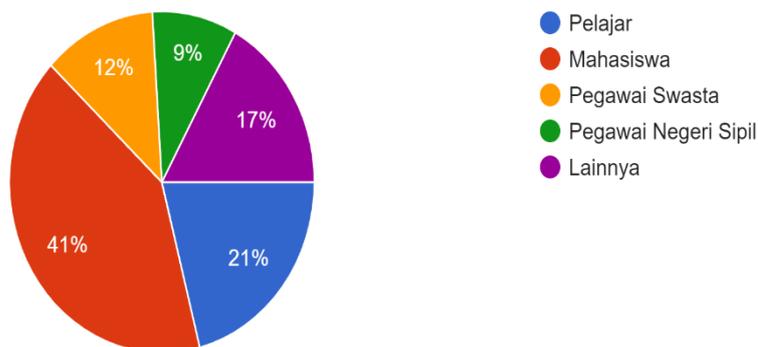


Gambar 5.2 Usia

Berdasarkan gambar 5.2 dapat terlihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden dengan usia antara 17-25 tahun sebesar 75% atau sebanyak 75 orang, usia pengguna antara 26-35 tahun sebesar 22% atau sebanyak 22 orang, dan usia pengguna yang lebih dari 36 tahun sebesar 3% atau sebanyak 3 orang.

5.1.3 Hasil Analisis Data Berdasarkan Jurusan

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan jurusan seperti yang disajikan pada gambar 5.3 berikut:



Gambar 5.3 Pekerjaan

Berdasarkan gambar 5.3 dapat terlihat bahwa responden yang terbanyak yaitu mahasiswa sebesar 41% atau sebanyak 41 orang, pelajar sebesar 21% atau sebanyak 21 orang, pegawai swasta sebesar 12% atau sebanyak 12 orang, pegawai negeri sipil sebesar 9% atau sebanyak 9 orang, lainnya sebesar 17% atau sebanyak 17 orang.

5.2 ANALISIS DATA

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).

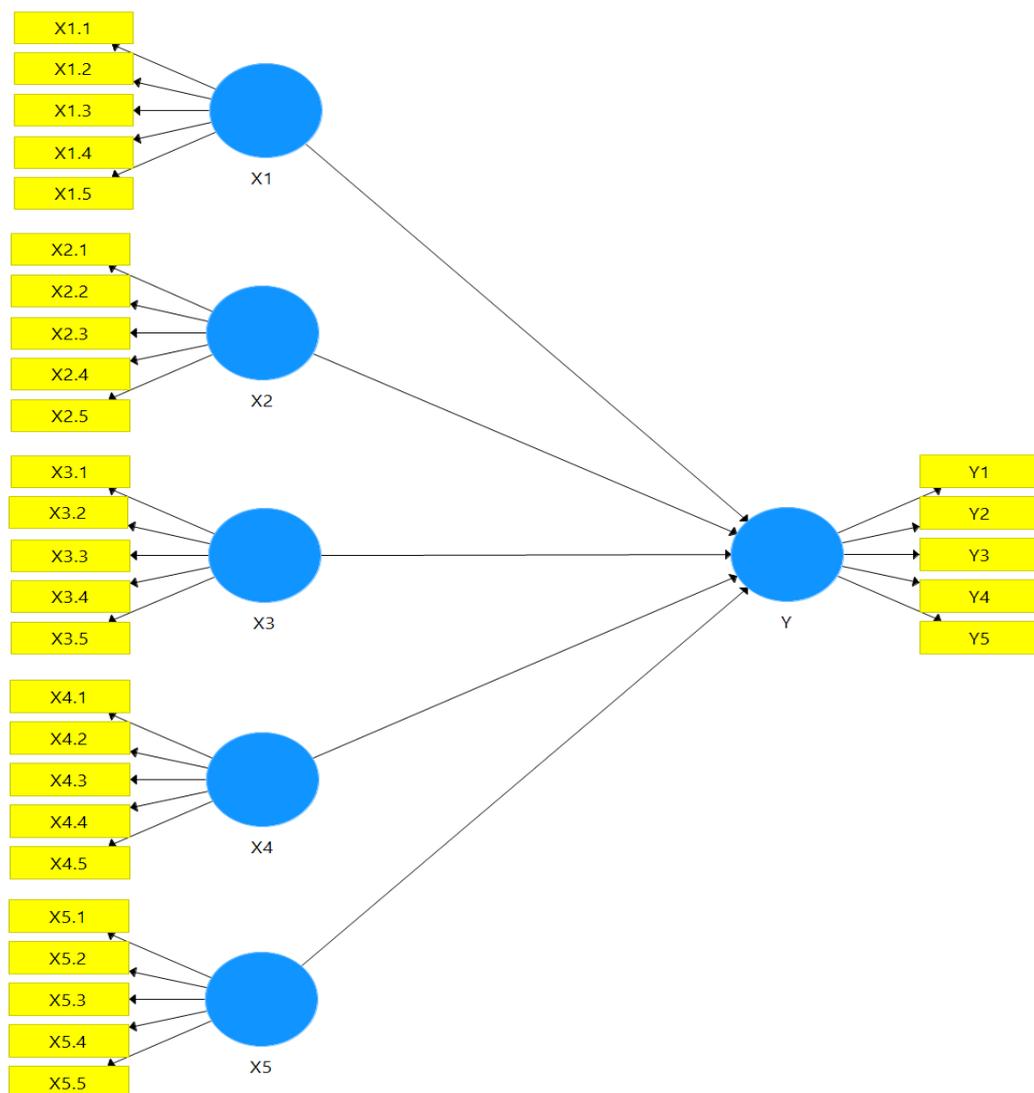
5.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen/kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap variabel yang diukur dalam penelitian [36]. Suatu tes atau instrument ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat

ukurannya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud yang dilakukannya pada pengukuran tersebut.

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen menyatakan bahwa alat setiap ukur dalam penelitian atau yang disebut indikator penelitian harus memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dalam satu variabel laten yang sama. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* $> 0,7$ [37].



Gambar 5.4 Smart PLS

Berdasarkan hasil perhitungan pada gambar 5.5 Smart PLS menunjukkan besar kolerasi antara indikator dengan variabel laten. Berikut tabel Outer Loadingnya:

Tabel 5.1 Nilai Outer Loading

INDIKATOR	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,739					
X1.2	0,766					
X1.3	0,703					
X1.4	0,830					
X1.5	0,851					
X2.1		0,819				
X2.2		0,708				
X2.3		0,765				
X2.4		0,741				
X2.5		0,827				
X3.1			0,818			
X3.2			0,743			
X3.3			0,834			
X3.4			0,745			
X3.5			0,792			
X4.1				0,817		
X4.2				0,770		
X4.3				0,777		
X4.4				0,817		
X4.5				0,775		
X5.1					0,751	
X5.2					0,761	
X5.3					0,817	
X5.4					0,775	
X5.5					0,827	
Y1						0,822
Y2						0,809
Y3						0,755
Y4						0,765
Y5						0,821

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan semua indikator memiliki nilai outer loading diatas 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.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan menyatakan sejauh mana indikator penelitian dari suatu variabel laten atau konstruk berbeda dengan konstruk laten lain [37].

Tabel 5.2 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
X1	0,608
X2	0,598
X3	0,620
X4	0,627
X5	0,619
Y	0,631

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan nilai AVE pada variabel bukti fisik (*tangible*) (0,608), keandalan (*reliability*) (0,598), daya tanggap (*responsiveness*) (0,620), jaminan (*assurance*) (0,627), empati (*empathy*) (0,619), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (0,631). Dengan begitu dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ sehingga semua nilai data tersebut dinyatakan valid.

Ukuran validitas diskriminan lainnya adalah melihat dari nilai AVE dengan memeriksa cross loading Fornell Larcker yaitu membandingkannya dengan nilai

akar AVE, nilai AVE kemudian diakar, kriteria yang memenuhi syarat adalah apabila nilai akar AVE lebih besar independen korelasi antar konstruk.

Tabel 5.3 Fornell Larcker Criterion

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0,780					
X2	0,931	0,774				
X3	0,952	0,946	0,787			
X4	0,941	0,948	0,944	0,792		
X5	0,911	0,937	0,937	0,933	0,787	
Y	0,930	0,951	0,948	0,956	0,936	0,795

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai *fornell larcker criterion* memiliki nilai konstruk laten lebih kecil dibanding nilai pada konstruk lainnya. Sehingga uji validitas diskriminan ini dilakukan pengecekan selanjutnya pada nilai *outer loading*.

Tabel 5.4 Nilai Outer Loading

INDIKATOR	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,739	0,668	0,659	0,679	0,651	0,636
X1.2	0,766	0,694	0,708	0,694	0,690	0,685
X1.3	0,703	0,680	0,723	0,677	0,659	0,695
X1.4	0,830	0,824	0,816	0,818	0,784	0,793
X1.5	0,851	0,754	0,790	0,786	0,756	0,801
X2.1	0,682	0,819	0,725	0,732	0,718	0,714
X2.2	0,705	0,708	0,748	0,713	0,738	0,745
X2.3	0,780	0,765	0,751	0,771	0,737	0,754
X2.4	0,677	0,741	0,713	0,689	0,698	0,693
X2.5	0,748	0,827	0,716	0,754	0,724	0,762
X3.1	0,729	0,689	0,818	0,712	0,715	0,748
X3.2	0,754	0,748	0,743	0,792	0,743	0,729
X3.3	0,799	0,794	0,834	0,755	0,795	0,781
X3.4	0,733	0,765	0,745	0,789	0,708	0,757
X3.5	0,727	0,724	0,792	0,663	0,725	0,711
X4.1	0,738	0,698	0,696	0,817	0,704	0,751
X4.2	0,724	0,757	0,759	0,770	0,756	0,759
X4.3	0,790	0,759	0,795	0,777	0,786	0,779
X4.4	0,779	0,804	0,782	0,817	0,786	0,772
X4.5	0,689	0,732	0,700	0,775	0,656	0,722
X5.1	0,702	0,682	0,724	0,662	0,751	0,683
X5.2	0,677	0,700	0,712	0,728	0,761	0,745
X5.3	0,730	0,768	0,755	0,775	0,817	0,783
X5.4	0,748	0,764	0,744	0,759	0,775	0,753
X5.5	0,725	0,767	0,752	0,741	0,827	0,712
Y1	0,762	0,765	0,758	0,746	0,685	0,822
Y2	0,745	0,789	0,794	0,780	0,762	0,809
Y3	0,704	0,744	0,719	0,751	0,746	0,755
Y4	0,763	0,718	0,751	0,771	0,750	0,765
Y5	0,720	0,758	0,741	0,751	0,774	0,821

Berdasarkan tabel 5.4 terlihat bahwa nilai *cross loading* dari masing-masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar terhadap variabel laten lainnya dan memiliki nilai $> 0,7$, sehingga dapat

disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik dari indikator blok lainnya.

5.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk. Pengujian ini menggunakan koefisien *cronbach alpha*, data dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien *cronbach alpha* > 0,6 dan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 [37].

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Composite Reliability
X1	0,837	0,885
X2	0,831	0,881
X3	0,846	0,891
X4	0,851	0,894
X5	0,846	0,890
Y	0,854	0,895

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *cornbach's alpha* dan *composite reliability* untuk semua variabel $\geq 0,7$. 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* (R^2) untuk mengukur tingkat perubahan dari variabel dependen terhadap variabel independen.

5.2.2.1 Path Coefficient (β)

Pada pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai pada jalur (*path*). Nilai ambang batas diatas 0,1 berarti bahwa jalur (*path*) tersebut memiliki pengaruh dalam model penelitian [38].

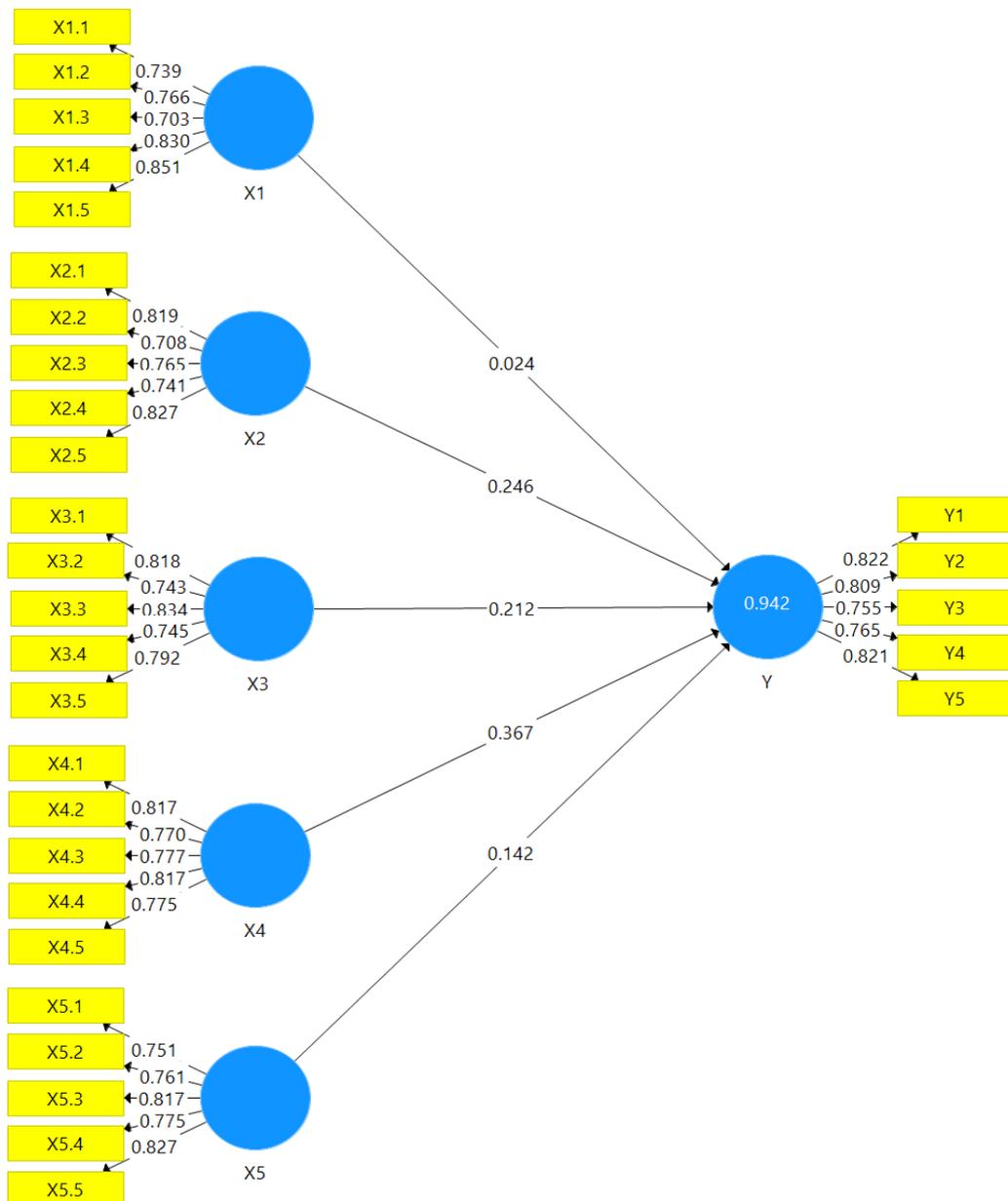
Tabel 5.6 path coefficient

Hipotesis	Jalur	β	Keterangan
H1	X1 → Y	0,094	Tidak Signifikan
H2	X2 → Y	0,376	Signifikan
H3	X3 → Y	0,180	Signifikan
H4	X4 → Y	0,395	Signifikan
H5	X5 → Y	0,102	Signifikan

Berdasarkan tabel 5.6 terlihat bahwa dari 5 jalur penelitian, 1 diantaranya yaitu *timeliness* (X5) → *user satisfaction* (Y) menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dan 5 jalur lainnya mempunyai pengaruh yang signifikan.

5.2.2.2 Coefficient of Determination (R^2)

Coefficient of determination (*R square*) menjelaskan varian dari tiap target *endogenous variable* (variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model) dengan standar pengukuran sekitar 0,67 sebagai kuat, sekitar 0,33 moderat, dan 0,19 atau dibawahnya menunjukkan tingkat varian yang lemah [38].



Gambar 5.5 Coefficient of Determination

Berdasarkan gambar 5.5 menunjukkan bahwa R square untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,942 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 94,2% dan dapat dikatakan bahwa pengaruhnya kuat.

5.2.2.3 T-test

Pengujian ini dilakukan dengan metode *bootstrapping*, menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Hipotesis tersebut akan diterima jika memiliki *t-test* lebih besar dari 1,96 [38].

Tabel 5.7 T-test

Hipotesis	Jalur	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1 → Y	0,235	0,814	Ditolak
H2	X2 → Y	2,863	0,004	Diterima
H3	X3 → Y	1,925	0,055	Ditolak
H4	X4 → Y	3,753	0,000	Diterima
H5	X5 → Y	1,148	0,251	Ditolak

Berdasarkan tabel 5.7 terlihat bahwa dari 5 hipotesis yang ada, 3 hipotesis ditolak karena memiliki t-test dibawah 1,96. Hipotesis tersebut adalah X1 → Y (0,235), X3 → Y (1,925) dan X5 → Y (1,148). Sedangkan untuk hipotesis X2 → Y dan X4 → Y diterima.

5.3 HASIL ANALISIS DATA

Pada tahap ini memaparkan interpretasi dan hasil diskusi berdasarkan taiga pengujian dalam analisis struktur model yaitu *path coefficient* (β), *coefficient of determination* (R^2), *t-test* menggunakan metode *bootstrapping*. Berikut adalah pemaparan dari hipotesis yang telah dirumuskan:

1. H1: Bukti fisik (*tangible*) aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

Berdasarkan hasil analisis struktural model, pengujian t-test yang didapatkan adalah 0,235 ($< 1,96$) yang berarti bukti fisik (*tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), berdasarkan uji *path coefficient* tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,094 terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,814 ($> 0,05$) sehingga H1 ditolak.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi I pustaka Jambi, pengguna kurang puas dengan tampilan yang dimiliki aplikasi I pustaka Jambi sehingga perlu adanya perbaikan oleh pihak pengembang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [27]. Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) pada aplikasi I pustaka Jambi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. H2: Keandalan (*realibility*) aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

Berdasarkan hasil analisis struktural model, pengujian t-test yang didapatkan adalah 2,863 ($> 1,96$) yang berarti keandalan (*realibility*) memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar

0,376 ($> 0,1$) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,004 ($< 0,05$) sehingga H2 diterima.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan telah menjalankan fungsi aplikasi tersebut dengan tepat sehingga pengguna merasa kualitas aplikasi ini sudah baik dalam hal menjalankan fungsinya dan memiliki kualitas informasi yang baik. Dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reability*) pada aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [4].

3. H3: Daya tanggap (*responsiveness*) aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

Berdasarkan hasil analisis struktural model, pengujian t-test yang didapatkan adalah 1,925 ($< 1,96$) yang berarti variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,180 ($> 0,1$) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,055 ($> 0,05$) sehingga H3 ditolak.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi I pustaka Jambi, pengguna kurang puas dengan aplikasi I pustaka Jambi karena

sulitnya pencarian dan terdapat kendala pada saat pencarian buku. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [27]. Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) pada aplikasi I pustaka Jambi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4. H4: Jaminan (*assurance*) aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

Berdasarkan hasil analisis struktural model, pengujian t-test yang didapatkan adalah 3,753 ($> 1,96$) yang berarti keandalan (*reability*) memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,395 ($> 0,1$) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H4 diterima.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan telah menjalankan fungsi aplikasi tersebut dengan tepat sehingga pengguna merasa puas dalam penggunaan aplikasi I pustaka Jambi karena adanya keamanan data yang terjamin dan kerahasiaan data. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) pada aplikasi I pustaka Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [20].

5. H5: Empati (*empathy*) aplikasi Ipustaka Jambi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

Berdasarkan hasil analisis struktural model, pengujian t-test yang didapatkan adalah 1,148 ($< 1,96$) yang berarti variabel empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,102 ($> 0,1$) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,251 ($> 0,05$) sehingga H5 ditolak.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ipustaka Jambi, pengguna kurang puas dengan aplikasi Ipustaka Jambi karena sulitnya akses bagi pengguna yang belum mendaftar pada e-pustaka sehingga butuh pengembangan lebih baik agar pengguna yang telah login telah terdaftar secara langsung ke e-pustaka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [27]. Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) pada aplikasi Ipustaka Jambi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).