

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada grup game Honkai Impact di Telegram yang telah menggunakan aplikasi game Honkai Impact. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *software* Smart PLS 3.

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *Online* kepada pengguna aplikasi game Honkai Impact di grup game Honkai Impact di Telegram, yang telah disebar dari Tanggal 17 November 2022 sampai Tanggal 9 Desember 2022. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada para pengguna aplikasi game Honkai Impact yang telah menggunakan jasa layanan game Honkai Impact di grup game Telegram. Sebanyak 91 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan Valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut :

### 5.1.1 Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi Game Honkai Impact, dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

**Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	66	72,5%
2	Perempuan	25	27,5%
Total Respon		91	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 66 orang atau 72,5% dari hasil total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 25 orang atau 27,5% dari total keseluruhan sampel.

### 5.1.2 Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna aplikasi Game Honkai Impact, dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

**Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar	21	23,1%
2	Mahasiswa	47	51,6%
3	Pegawai	23	25,3%
Jumlah Respon		91	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Mahasiswa lebih dominan menggunakan layanan aplikasi game Honkai Impact dibandingkan dengan para pekerja lainnya.

### 5.1.3 Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi Game Honkai Impact, dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	Dibawah 13 Tahun	0	0%
2	13 – 16 Tahun	18	19,8%
3	17 – 20 Tahun	12	13,2%
4	Diatas 20 Tahun	61	67%
Total Respon		91	100%

Pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia diatas 20 Tahun berjumlah 61 responden dengan persentase 67%, sedangkan responden dengan rentang usia 13 – 16 Tahun berjumlah 18 responden dengan persentase 19,8%, responden dengan rentang umur 17 – 20 Tahun berjumlah 12 responden dengan persentase 13,2% dan responden dengan rentang umur dibawah 13 Tahun berjumlah 0 responden dengan persentase 0%.

#### 5.1.4 Seberapa Sering Memainkan

Data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi Game Honkai Impact, dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

**Tabel 5. 4 Frekuensi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Memainkan**

No	Seberapa Sering Memainkan	Jumlah Responden	Persentase
1	Kurang Dari 3 Kali	22	24,2%
2	1 – 3 Kali	24	26,4%
3	4 – 6 Kali	0	0%
4	Lebih Dari 10 Kali	45	49,5%
Total Respon		91	100%

Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden sering memainkan aplikasi game Honkai Impact dibandingkan dengan yang lainnya.

## 5.2 ANALISIS DATA

Pada tahap ini dilakukan analisis data atau proses untuk memeriksa dan membuat permodelan data agar dapat menemukan informasi untuk pengambilan keputusan terhadap hasil penelitian. Dimana, analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual berbasis PLS dengan software SmartPLS versi 3. Pengujian statistic SEM berbasis PLS terdiri dari dua pengujian yaitu Outer model dan Inner Model.

### 5.2.1 Evaluasi Measurement Model (Outter Model)

Measurement Model merupakan model pengukuran yang menggambarkan hubungan antara variabel dengan indikator-indikator nya. Untuk menjamin bahwa instrument penelitian yang dikembangkan memenuhi kriteria yang telah ditentukan dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan tujuan untuk kesahihan dari kuesioner. sini mempunyai arti kuesioner atau angket yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu[51].

##### A. Validitas Konvergen (*Covergent Validity*)

*Covergent Validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara indikator dengan variabel laten yang dilihat dari *standardized loading factor* (menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan variabelnya) dengan nilai AVE[52]. Untuk mengetahui apakah variabel dengan indikator berkorelasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading*  $> 0,6$  dan jika nilai AVE  $>$  nilai  $0,5$ , maka uji validitas konvergen telah terpenuhi[53].

Tabel 5. 5 *Outer Loading*

Cross Loading	X1 (Tangibles)	X2 (Reliability)	X3 (Responsiveness)	X4 (Assurance)	X5 (Empathy)	Y (Kepuasan Pengguna)
X1.1	0,843					
X1.2	0,922					
X1.3	0,734					
X2.1		0,777				
X2.2		0,835				
X2.3		0,943				
X3.1			0,794			
X3.2			0,888			
X3.3			0,808			
X4.1				0,862		
X4.2				0,941		
X4.3				0,738		
X5.1					0,885	
X5.2					0,752	
X5.3					0,917	
Y1						0,808
Y2						0,944
Y3						0,794

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua nilai *Outer Loading* setiap variabel > 0,6, sehingga indikator variabel untuk semua variabel tidak perlu dieliminasi dari model, hal ini menunjukkan bahwa semua indikator variabel dinyatakan *Valid*.

**Tabel 5. 6 Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>
<i>Tangibles</i>	0,695
<i>Reliability</i>	0,730
<i>Responsiveness</i>	0,690
<i>Assurance</i>	0,724
<i>Empathy</i>	0,730
Kepuasan Pengguna	0,724

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua nilai AVE  $> 0,5$ , sehingga indikator variabel untuk semua variabel tidak perlu dieliminasi dari model. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian ini telah lulus dari uji validitas konvergen.

#### B. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji Validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai *Cross Loading Factor* pengukuran dengan konstraknya yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan antara nilai korelasi indikator konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk yang lain maka dikatakan memiliki diskriminan validitas yang tinggi[54]. Untuk mengetahui lulus uji validitas diskriminan juga dapat diukur dengan menggunakan nilai *Fornell-Lacker Criterion*, jika nilai masing-masing indikator mempunyai nilai loading factor pada setiap konstruk laten yang

diuji lebih tinggi daripada konstruk lain, artinya pengujian data dengan validitas diskriminan telah tercapai[55].

**Tabel 5. 7 Cross Loading**

<b>Cross Loading</b>	<b>X1 (Tangibles)</b>	<b>X2 (Reliability)</b>	<b>X3 (Responsiveness)</b>	<b>X4 (Assurance)</b>	<b>X5 (Empathy)</b>	<b>Y (Kepuasan Pengguna)</b>
X1.1	0,843	0,451	0,310	0,257	0,319	0,451
X1.2	0,922	0,390	0,344	0,261	0,388	0,761
X1.3	0,734	0,725	0,617	0,325	0,459	0,343
X2.1	0,521	0,777	0,324	0,129	0,348	0,316
X2.2	0,445	0,835	0,502	0,363	0,332	0,341
X2.3	0,479	0,943	0,368	0,234	0,244	0,338
X3.1	0,376	0,401	0,794	0,241	0,402	0,286
X3.2	0,480	0,593	0,888	0,350	0,458	0,336
X3.3	0,277	0,135	0,808	0,288	0,401	0,277
X4.1	0,244	0,181	0,262	0,862	0,320	0,367
X4.2	0,257	0,186	0,281	0,941	0,293	0,339
X4.3	0,334	0,404	0,387	0,738	0,307	0,275
X5.1	0,364	0,356	0,486	0,358	0,885	0,610
X5.2	0,416	0,284	0,418	0,282	0,752	0,377
X5.3	0,387	0,262	0,374	0,258	0,917	0,400
Y1	0,634	0,388	0,188	0,354	0,329	0,808
Y2	0,652	0,318	0,386	0,291	0,568	0,944
Y3	0,422	0,289	0,350	0,359	0,552	0,794

Dari tabel 5.7 *Cross Loading* diatas dapat dilihat bahwa semua loading indikator terhadap konstruk > *Cross Loading*nya. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel 5.7 yang diberi tanda yaitu semua loading indikatornya telah telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.



**Tabel 5. 8 Fornell-Lacker Criterion**

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
<i>Tangibles</i> (X1)	<b>0,834</b>					
<i>Reliability</i> (X2)	0,563	<b>0,855</b>				
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,461	0,469	<b>0,831</b>			
<i>Assurance</i> (X4)	0,320	0,287	0,355	<b>0,851</b>		
<i>Empathy</i> (X5)	0,449	0,360	0,507	0,360	<b>0,854</b>	
Kepuasan Pengguna (Y)	0,677	0,389	0,363	0,388	0,566	<b>0,851</b>

Pada tabel 5.8 diatas dapat dilihat bahwa semua akar dari AVE (*Fornell-Lacker Criterion*) setiap konstruk > korelasinya dengan variabel lainnya. Maka dapat disimpulkan dari tabel 5.8 dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Dalam uji realibilitas akan menggunakan dua nilai dalam pengujian yaitu nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Jika *Cronbach's Alpha* yang memiliki nilai > 0,7 dan *Composite Reliability* yang memiliki nilai > 0,7 sehingga variabel dan instrumen yang digunakan dalam penelitian lulus dalam uji reliabilitas[56].

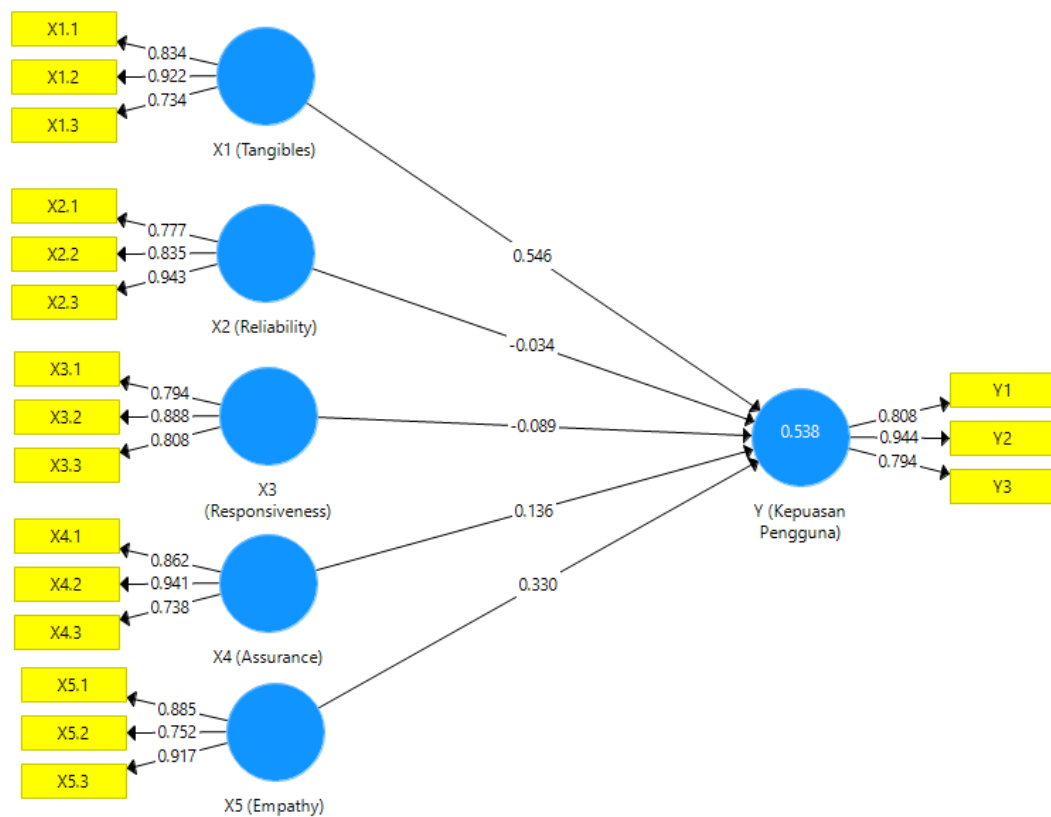
**Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah Indikator</b>	<b>Cronbachs Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Tangibles</i>	3	0,791	0,871	Reliabel
<i>Reliability</i>	3	0,811	0,890	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3	0,775	0,870	Reliabel
<i>Assurance</i>	3	0,806	0,886	Reliabel
<i>Empathy</i>	3	0,818	0,889	Reliabel
Kepuasan Pengguna	3	0,806	0,887	Reliabel

Pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Cronbachs Alpha* setiap variabel  $> 0,7$ , dan semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel  $> 0,7$  hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

### **5.2.2 Evaluasi Struktural Model (Inner Model)**

Evaluasi structural model merupakan analisis hasil inner model hubungan antar konstruk independen dan dependen. Adapun gambar struktural model yang terbentuk dalam penelitian ini dari hasil perhitungan pada SmartPLS berikut.



**Gambar 5. 1 Struktural Model**

### 1. Koefisien Determinasi R

Koefisien Determinan (*R Square* atau R kuadrat) berguna untuk melihat besarnya pengaruh variable bebas atau variable independent terhadap variable terikat atau variable dependent.

**Tabel 5. 10 Nilai R-Square**

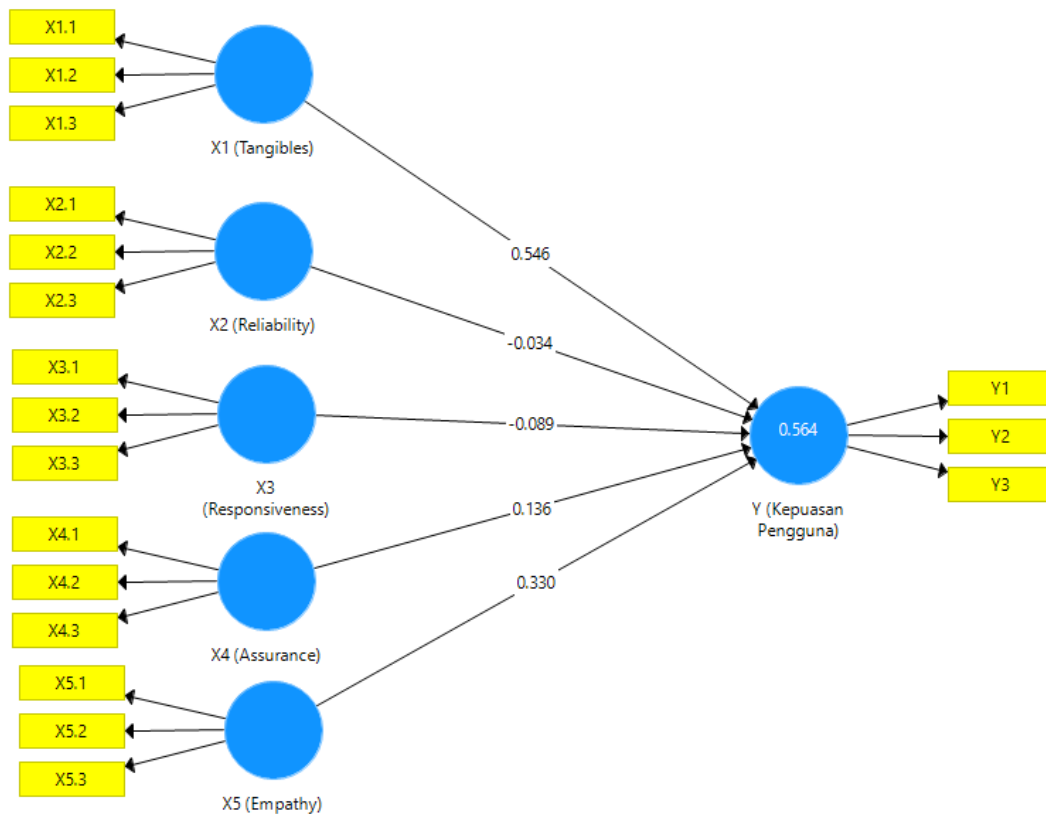
Variabel	Nilai R-Square
Y	0,564

Pada tabel 5.10 diatas menunjukkan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna sebesar 0,564 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu

menjelaskan varian kepuasan terhadap kepuasan pengguna sebesar 56,4% dan dapat dikatakan pengaruhnya sedang.

## 2. Uji Koefisien Jalur (Path Coefficient)

Uji koefisien jalur atau *Path Coefficient* dengan angka yang positif, mengindikasikan bahwa pengaruh antar variabel adalah searah dan jika semakin besar nilai *Path Coefficient* pada suatu variabel bebas terhadap variabel terikat, maka semakin kuat pula pengaruh antar variabel bebas



terhadap variabel terikat[57]. Berikut adalah hasil *Path Coefficient* pada penelitian ini.

**Gambar 5. 2 Path Koefisien**

Berdasarkan gambar 5.2, terlihat bahwa *Tangibles* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,546 terhadap kepuasan pengguna, *Reliability* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar -0,034 terhadap kepuasan pengguna, *Responsiveness* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar -0,089 terhadap kepuasan pengguna, *Assurance* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,136 terhadap kepuasan pengguna dan *Empathy* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,330 terhadap kepuasan pengguna. Yang berarti semua variabel memiliki pengaruh yang searah atau positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi game Honkai Impact.

### 3. Pengujian Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah sesuai maka tahap selanjutnya adalah melakukan tes hipotesis. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values.

Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil Bootstrapping sebagai berikut.

**Tabel 5. 11 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)**

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1 → Y	0,546	0,539	0,129	4,229	0,000	Diterima
H2	X2 → Y	-0,034	-0,027	0,100	0,343	0,732	Ditolak
H3	X3 → Y	-0,089	-0,075	0,105	0,842	0,400	Ditolak
H4	X4 → Y	0,136	0,134	0,084	1,614	0,107	Ditolak
H5	X5 → Y	0,330	0,346	0,100	3,285	0,001	Diterima

### 5.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pembahasan hasil hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,546 (positif), nilai T-statistic  $4,229 > 1,96$  dan nilai P-values  $0,000 < 0,05$ . Sehingga H1 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact di Telegram. Sama seperti penelitian yang dilakukan Fitriani Surayya Lubis, Annisa Putri Rahima, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, dan Muhammad Rizki menunjukkan bahwa hasil hipotesis pada variabel *Tangibles* pada penelitian yang mereka lakukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.[58]

2. Pembahasan hasil hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* -0,034 (negatif), nilai T-statistic  $0,343 > 1,96$  dan nilai P-values  $0,732 < 0,05$ . Sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X2) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact di Telegram. Sama seperti penelitian yang dilakukan Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja menunjukkan bahwa

hasil hipotesis pada variabel Reliability pada penelitian yang dilakukan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.[59]

3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* -0,089 (negatif), nilai T-statistic  $0,842 > 1,96$  dan nilai P-values  $0,400 < 0,05$ . Sehingga H3 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact di Telegram Sama seperti penelitian yang dilakukan Fitriani Surayya Lubis, Annisa Putri Rahima, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, dan Muhammad Rizki menunjukkan bahwa hasil hipotesis pada variabel *Responsiveness* pada penelitian yang mereka lakukan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.[58]

4. Pembahasan hasil hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,136 (positif), nilai T-statistic  $1,614 > 1,96$  dan nilai P-values  $0,107 < 0,05$ . Sehingga H4 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact di Telegram. Sama seperti penelitian yang dilakukan Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja menunjukkan bahwa

hasil hipotesis pada variabel Reliability pada penelitian yang dilakukan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.[59]

5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,330 (positif), nilai T-statistic  $3,285 > 1,96$  dan nilai P-values  $0,001 < 0,05$ . Sehingga H5 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* (X5) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact di Telegram Sama seperti penelitian yang dilakukan Fitriani Surayya Lubis, Annisa Putri Rahima, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, dan Muhammad Rizki menunjukkan bahwa hasil hipotesis pada variabel *Empathy* pada penelitian yang mereka lakukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.[58]