

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan hasil data yang telah dianalisis dengan cara mengolah jawaban-jawaban kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan kemudian diolah menggunakan SmartPLS 3. Aplikasi SmartPLS 3 merupakan pencapaian penting dalam pemodelan variabel laten karena menggabungkan metode canggih dengan *User Interface* (UI) yang mudah digunakan.

5.1 PROFIL OBJEK PENELITIAN

Website E-Learning Unama Kota Jambi adalah media pembelajaran berbasis *website* dengan *system* pembelajaran elektronik atau *e-pembelajaran*, dimana yang sebelumnya media pembelajaran tatap muka/*offline* diganti menjadi *online* dikarenakan dunia sedang mengalami pandemic *COVID-19* (*Corona Virus Disease 19*). Dengan adanya *e-learning* ini, nantinya para dosen dan mahasiswa bisa mengirim file-file yang berkaitan dengan materi pelajaran dan nantinya *e-learning* ini bisa mendapatkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang tidak harus tatap muka ke kampus, tetapi dapat mengakses materi perkuliahan di *e-learning* ini baik di rumah maupun tempat tersedianya layanan internet. Oleh karena itu, *e-learning* sangat membantu sekali dalam kegiatan perkuliahan yang sebelumnya tatap muka atau *offline* menjadi *online* karena pada saat ini seluruh negara masih dalam pandemi *COVID-19* (*Corona Virus Disease 19*).



Gambar 5.1. Website e-learning Unama Kota Jambi

5.2 PROFIL RESPONDEN DOSEN

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara membagikan *questioner* secara *online* menggunakan *Google Form* yang disebar dari tanggal 11 November 2022 sampai dengan tanggal 18 Desember 2022. *Questioner* disebar kepada Para Dosen Unama Kota Jambi yang pernah menggunakan *Website E-Learning* dalam aktivitas mereka, di mana mereka menjawab 18 pertanyaan dalam *questioner* ini. Secara keseluruhan, terdapat 50 responden yang telah memberikan jawaban mereka dan dinyatakan valid. Adapun profil dari para responden dijelaskan berdasarkan tiga kategori berikut:

5.2.1 Jenis Kelamin

Dari 50 responden yang berpartisipasi, terdapat lebih banyak responden pria dibandingkan dengan responden wanita. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.2.1 di bawah ini:

Tabel 5.1. Persentase Responden Dosen Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pria	32
2.	Wanita	18
Total		50

5.2.2 Usia

Usia para responden yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini kebanyakan berusia 29 tahun. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.2 di bawah ini:

Tabel 5.2. Persentase Responden Dosen Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	24 Tahun	1
2.	27 Tahun	1
3.	28 Tahun	3
4.	29 Tahun	5
5.	30 Tahun	4
6.	32 Tahun	3
7.	33 Tahun	3
8.	34 Tahun	3
9.	35 Tahun	3
10.	36 Tahun	2
11.	37 Tahun	3
12.	39 Tahun	1
13..	40 Tahun	4
14..	41 Tahun	1
15..	42 Tahun	3
16.	43 Tahun	5
17.	51 Tahun	1
18.	53 Tahun	1
19.	Tidak Diketahui	5
Total		50

5.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan persentasenya, dapat dilihat bahwa semua responden pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi merupakan dosen. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.3 di bawah ini:

Tabel 5.3. Persentase Responden Dosen Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Dosen	50
Total		50

5.3 PROFIL RESPONDEN MAHASISWA

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara membagikan *questioner* secara *online* menggunakan *Google Form* yang disebar dari tanggal 11 November 2022 sampai dengan tanggal 18 Desember 2022. *Questioner* disebar kepada Para Mahasiswa Unama Kota Jambi yang pernah menggunakan *Website E-Learning* dalam aktivitas mereka, di mana mereka menjawab 18 pertanyaan dalam *questioner* ini. Secara keseluruhan, terdapat 368 responden yang telah memberikan jawaban mereka dan dinyatakan valid. Adapun profil dari para responden dijelaskan berdasarkan tiga kategori berikut:

5.3.1 Jenis Kelamin

Dari 368 responden yang berpartisipasi, terdapat lebih banyak responden laki-laki dibandingkan dengan responden perempuan. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.4 di bawah ini:

Tabel 5.4. Persentase Responden Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	225
2.	Perempuan	143
Total		368

5.3.2 Usia

Usia para responden yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini kebanyakan berusia 22 tahun. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.5 di bawah ini:

Tabel 5.5. Persentase Responden Mahasiswa Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1.	17 Tahun	1
3.	20 Tahun	7
4.	21 Tahun	147
5.	22 Tahun	185
6.	23 Tahun	27
7.	25 Tahun	1
Total		368

5.3.1. Pekerjaan

Berdasarkan persentasenya, dapat dilihat bahwa semua responden pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi merupakan mahasiswa. Persentasenya dapat dilihat pada tabel 5.6 di bawah ini:

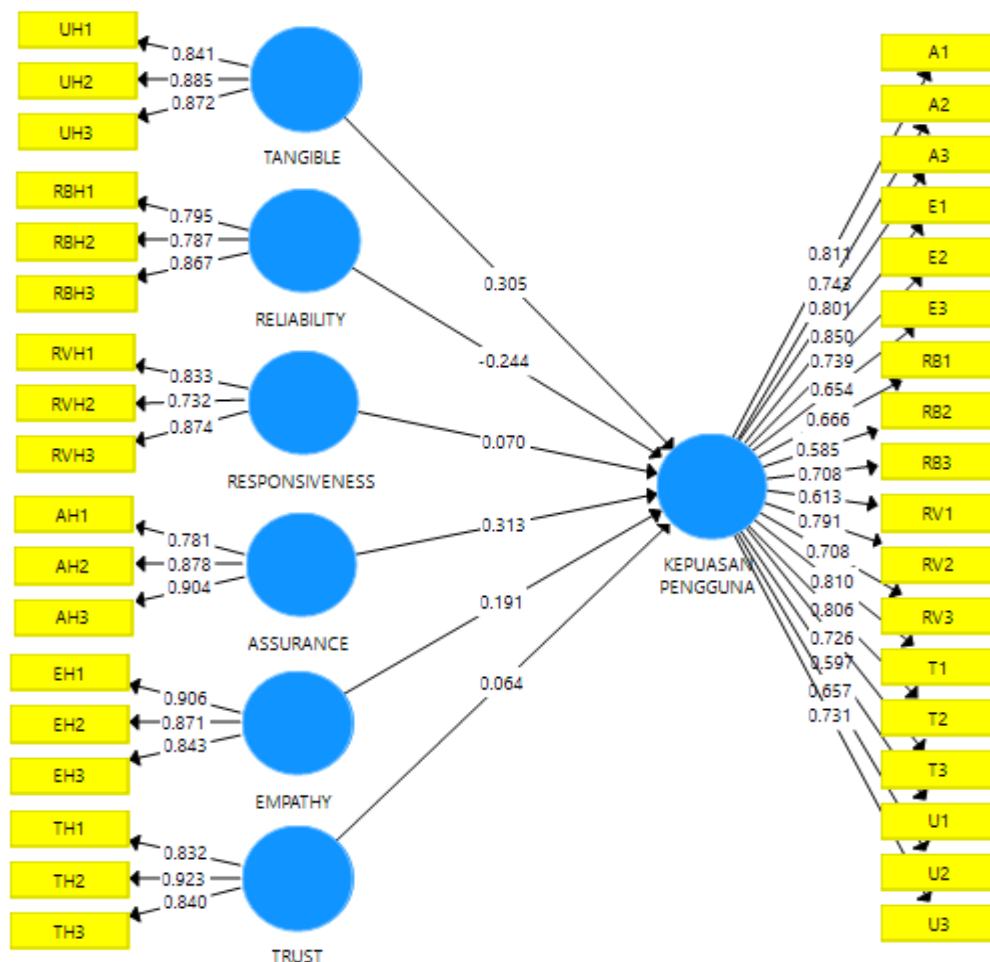
Tabel 5.6. Persentase Responden Mahasiswa Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Mahasiswa	368
Total		368

5.4 PENGOLAHAN DATA DOSEN DENGAN SMARTPLS

5.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner untuk mengetahui apakah data yang diperoleh merupakan data yang valid. Pengujian tersebut dilakukan dengan menguji validitas konvergen melalui SmartPLS. Pengujian kovergen menunjukkan seberapa besar korelasi antara skor *item* dengan skor konstruk, di mana pengukuran dikategorikan valid jika nilai *loading factor* $> 0,5$.



Gambar 5.2. Model SmartPLS

Dari gambar 5.2 di atas, dapat dilihat hasil perhitungan nilai *loading factor* untuk setiap indikator yang ada, Adapun penjabaran dari nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7. Loading Factor

	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Trust</i>	Persepsi
UH1	0,841						
UH2	0,885						
UH3	0,872						
RBH1		0,795					
RBH2		0,787					
RBH3		0,867					
RVH1			0,833				
RVH2			0,732				
RVH3			0,874				
AH1				0,781			
AH2				0,878			
AH3				0,904			
EH1					0,906		
EH2					0,871		
EH3					0,843		
TH1						0,832	
TH2						0,923	
TH3						0,840	
U1							0,597
U2							0,657
U3							0,731
RB1							0,666
RB2							0,585
RB3							0,708
RV1							0,613
RV2							0,791
RV3							0,708
A1							0,811
A2							0,743
A3							0,801
E1							0,850
E2							0,739
E3							0,654
T1							0,810
T2							0,806
T3							0,726

Dari tabel 5.7 di atas, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai tertinggi pada variabel *Tangible* bernilai 0,885, pada variabel *Reliability* bernilai 0,867, pada variabel *Responsiveness* bernilai 0,874, pada variabel *Assurance* bernilai 0,904, pada variabel *Empathy* bernilai 0,906, dan pada variabel *Trust* bernilai 0,923. Sedangkan pada Persepsi, dua indikator dengan nilai tertinggi adalah E1 (0,850) dan A1 (0,811).

5.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan *item instrument* penelitian dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Sebuah pernyataan yang reliabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, sehingga pernyataan dengan nilai Cronbach's Alpha di bawah itu dianggap tidak reliabel. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap pernyataan pada penelitian ini dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 5.10. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1.	<i>Tangible</i>	0,834	0,60	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,754	0,60	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,753	0,60	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	0,815	0,60	Reliabel
5.	<i>Empathy</i>	0,845	0,60	Reliabel
6.	<i>Trust</i>	0,832	0,60	Reliabel
7.	Kepuasan Pengguna	0,947	0,60	Reliabel

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih tinggi dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini adalah reliabel.

5.4.1. Pengolahan Data Servqual

5.4.3.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang disebar, dapat dihitung frekuensi jawaban untuk setiap variabel berdasarkan harapan responden. Adapun hasil perhitungan untuk setiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Tangible* dari segi harapan:

Tabel 5.11. Frekuensi Jawaban *Tangible* Harapan Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
UH1	22	22	6			50
UH2	19	27	4			50
UH3	20	24	6			50

Dari tabel 5.11 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Tangible* dari segi harapan terletak pada pernyataan UH1 yaitu sebanyak 22 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada UH2 terhadap jawaban N (Netral) sebanyak 4 jawaban.

2. *Reliability*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Reliability* dari segi harapan:

Tabel 5.12. Frekuensi Jawaban *Reliability* Harapan Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RBH1	20	27	2	1		50
RBH2	24	20	6			50
RBH3	20	23	7			50

Dari tabel 5.12 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Reliability* dari segi harapan terletak pada pernyataan RBH1 yaitu sebanyak 27 untuk kategori jawaban S (Setuju) dan jawaban terendah juga terletak pada pernyataan RBH1 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

3. *Responsiveness*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dari segi harapan:

Tabel 5.13. Frekuensi Jawaban *Responsiveness* Harapan Responden

Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RVH1	21	23	6			50
RVH2	21	20	8		1	50
RVH3	24	19	7			50

Dari tabel 5.13 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Responsiveness* dari segi harapan terletak pada pernyataan RVH3 yaitu sebanyak 24 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RVH2 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

4. *Assurance*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dari segi harapan:

Tabel 5.14. Frekuensi Jawaban Assurance Harapan Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
AH1	19	26	5			50
AH2	23	20	5	2		50
AH3	25	20	5			50

Dari tabel 5.14 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Assurance* dari segi harapan terletak pada pernyataan AH1 yaitu sebanyak 26 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada AH2 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 2 jawaban.

5. *Empathy*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dari segi harapan:

Tabel 5.15. Frekuensi Jawaban Empathy Harapan Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
EH1	21	21	8			50
EH2	22	15	12	1		50
EH3	31	14	5			50

Dari tabel 5.15 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Empathy* dari segi harapan terletak pada pernyataan EH3 yaitu sebanyak 31 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada EH2 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

6. *Trust*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Trust* dari segi harapan:

Tabel 5.16. Frekuensi Jawaban *Trust* Harapan Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
TH1	19	25	6			50
TH2	24	20	6			50
TH3	24	23	2	1		50

Dari tabel 5.16 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Trust* dari segi harapan terletak pada pernyataan TH1 yaitu sebanyak 25 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada TH3 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5.4.3.2. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan, dapat dihitung frekuensi jawaban untuk setiap variabel berdasarkan harapan responden. Adapun hasil perhitungan untuk setiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Tangible* dari segi persepsi:

Tabel 5.17. Frekuensi Jawaban *Tangible* Persepsi Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
U1	12	8	10			50
U2	11	27	10	2		50
U3	11	26	11	2		50

Dari tabel 5.17 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Tangible* dari segi persepsi terletak pada pernyataan U2 yaitu sebanyak 27 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada U2 dan U3 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 2 jawaban.

2. *Reliability*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Reliability* dari segi persepsi:

Tabel 5.18. Frekuensi Jawaban *Reliability* Persepsi Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RB1	11	32	5	2		50
RB2	11	29	9	1		50
RB3	14	22	13	1		50

Dari tabel 5.18 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Reliability* dari segi persepsi terletak pada pernyataan RB1 yaitu sebanyak 32 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RB2 dan RB3 terhadap jawaban TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

3. *Responsiveness*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dari segi persepsi:

Tabel 5.19. Frekuensi Jawaban *Responsiveness* Persepsi Responden**Dosen**

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RV1	13	23	12	2		50
RV2	13	21	11	4	1	50
RV3	14	24	12			50

Dari tabel 5.19 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Responsiveness* dari segi persepsi terletak pada pernyataan RV3 yaitu sebanyak 24 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RV2 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

4. *Assurance*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dari segi persepsi:

Tabel 5.20. Frekuensi Jawaban *Assurance* Persepsi Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
A1	11	28	10		1	50
A2	18	24	3	5		50
A3	20	23	5	2		50

Dari tabel 5.20 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Assurance* dari segi persepsi terletak pada pernyataan A1 yaitu sebanyak 28 untuk kategori jawaban S (Setuju), dan jawaban terendah juga terletak pada pernyataan A1 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5. *Empathy*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dari segi persepsi:

Tabel 5.21. Frekuensi Jawaban *Empathy* Persepsi Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
E1	12	19	16	2	1	50
E2	15	14	19	2		50
E3	25	15	9	1		50

Dari tabel 5.21 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Empathy* dari segi persepsi terletak pada pernyataan E3 yaitu sebanyak 25 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada E1 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

6. *Trust*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Trust* dari segi persepsi:

Tabel 5.22. Frekuensi Jawaban *Trust* Persepsi Responden Dosen

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
T1	12	27	8	2	1	50
T2	17	20	12	1		50
T3	12	27	8	3		50

Dari tabel 5.22 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Trust* dari segi persepsi terletak pada pernyataan T1 dan T3 yaitu sebanyak 27 untuk kategori jawaban S (Setuju), dan jawaban terendah juga terletak pada pernyataan T1 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak

Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5.4.3.3. Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata Jawaban Kuesioner

Perhitungan pembobotan dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\sum Xi = (b1.n1) + (b2.n2) + \dots + (bx.nx) \dots \dots \dots (5.1)$$

Keterangan:

$\sum Xi$ = Nilai bobot kuesioner

b = Jumlah skor setiap variabel pertanyaan

n = Nilai kriteria pertanyaan

Sedangkan rata-rata jawaban responden dihitung menggunakan persamaan:

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \dots \dots \dots (5.2)$$

Keterangan:

\bar{x} = Rata-rata jawaban responden

$\sum Xi$ = Nilai bobot kuesioner

n = Jumlah responden

Berikut ini hasil perhitungan nilai bobot dan rata-rata jawaban responden untuk setiap variabelnya baik secara harapan dan juga persepsi mereka:

Tabel 5.23. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Harapan Dosen

Variabel Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	$\sum Xi$	\bar{x}
UH1	22	22	6			50	216	4,32
UH2	19	27	4			50	215	4.3
UH3	20	24	6			50	214	4.28

RBH1	20	27	2	1		50	216	4.32
RBH2	24	20	6			50	218	4.36
RBH3	20	23	7			50	213	4.26
RVH1	21	23	6			50	215	4.3
RVH2	21	20	8		1	50	210	4.2
RVH3	24	19	7			50	217	4.34
AH1	19	26	5			50	214	4.28
AH2	23	20	5	2		50	214	4.28
AH3	25	20	5			50	220	4.4
EH1	21	21	8			50	213	4.26
EH2	22	15	12	1		50	208	4.16
EH3	31	14	5			50	226	4.52
TH1	12	27	8	2	1	50	213	4.26
TH2	17	20	12	1		50	218	4.36
TH3	12	27	8	3		50	220	4.4

Tabel 5.24. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Persepsi Dosen

Variabel Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	$\sum X_i$	\bar{y}
U1	12	8	10			50	202	4.04
U2	11	27	10	2		50	197	3.94
U3	11	26	11	2		50	196	3.92
RB1	11	32	5	2		50	202	4.04
RB2	11	29	9	1		50	200	4
RB3	14	22	13	1		50	199	3.98
RV1	13	23	12	2		50	197	3.94
RV2	13	21	11	4	1	50	191	3.82
RV3	14	24	12			50	202	4.04
A1	11	28	10		1	50	198	3.96
A2	18	24	3	5		50	205	4.1
A3	20	23	5	2		50	211	4.22
E1	12	19	16	2	1	50	189	3.78
E2	15	14	19	2		50	192	3.84
E3	25	15	9	1		50	214	4.28
T1	12	27	8	2	1	50	197	3.94
T2	17	20	12	1		50	203	4.06
T3	12	27	8	3		50	198	3.96

5.4.3.4. Perhitungan Nilai *Gap* Kepuasan Pengguna

Nilai kesenjangan atau *gap* merupakan selisih nilai rata-rata persepsi terhadap nilai rata-rata harapan yang dihitung berdasarkan persamaan berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x} \dots \dots \dots (5.3)$$

Keterangan:

SQ = Nilai *Gap*

\bar{y} = Nilai rata-rata persepsi

\bar{x} = Nilai rata-rata harapan

Dari perhitungan nilai rata-rata persepsi pada tabel 5.19 dan nilai rata-rata harapan pada tabel 5.18, maka dapat dihitung nilai *gap* untuk setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5.25. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Persepsi Dosen

Persepsi		Harapan		Nilai Gap
Indikator Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Indikator Pertanyaan	Nilai Rata-rata	
U1	4.04	UH1	4,32	-0,28
U2	3.94	UH2	4.3	-0,36
U3	3.92	UH3	4.28	-0,36
RB1	4.04	RBH1	4.32	-0,28
RB2	4	RBH2	4.36	-0,36
RB3	3.98	RBH3	4.26	-0,28
RV1	3.94	RVH1	4.3	-0,36
RV2	3.82	RVH2	4.2	-0,38
RV3	4.04	RVH3	4.34	-0,3
A1	3.96	AH1	4.28	-0,32
A2	4.1	AH2	4.28	-0,18
A3	4.22	AH3	4.4	-0,18
E1	3.78	EH1	4.26	-0,48
E2	3.84	EH2	4.16	-0,32
E3	4.28	EH3	4.52	-0,24
T1	3.94	TH1	4.26	-0,32
T2	4.06	TH2	4.36	-0,3
T3	3.96	TH3	4.4	-0,44

Berdasarkan perhitungan nilai *gap* pada tabel 5.19 di atas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *gap* untuk seluruh indikator bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa Dosen sebagai pengguna website *e-learning* Unama Kota Jambi belum begitu puas dengan pelayanan yang didapatkan dan masih mengharapkan yang lebih tinggi kedepannya.

5.4.2. Uji Hipotesis

Pengujian selanjutnya adalah pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis yang telah dikembangkan pada bab sebelumnya. Melalui aplikasi SmartPLS, uji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat hasil perhitungan *bootstrapping* yang akan menghasilkan nilai *path coefficient*. Dalam penelitian ini, terdapat 6 hipotesis yang dikembangkan. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan melihat nilai *Path Coefficient*, *T Statistic*, dan *P Values*. Sebuah hipotesis diterima dengan syarat nilai *Path Coefficient*-nya positif, nilai *T Statistic*-nya lebih besar dari 1,676 (berdasarkan tabel t dengan jumlah responden 50 dan tingkat signifikan sebesar 0,05), dan nilai *P Values*-nya lebih kecil dari 0,05. Adapun hasil perhitungan untuk masing-masing hipotesis yang dikembangkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.26. Hasil Uji Hipotesis

	Hubungan	<i>Path Coefficient</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>	Hasil
H1	<i>Tangible</i> -> Kepuasan Pengguna	0,305	1,924	0,027	Diterima
H2	<i>Reliability</i> -> Kepuasan Pengguna	-0,244	1,245	0,107	Ditolak
H3	<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pengguna	0,070	0,284	0,388	Ditolak
H4	<i>Assurance</i> -> Kepuasan Pengguna	0,313	1,442	0,075	Ditolak
H5	<i>Empathy</i> -> Kepuasan Pengguna	0,191	1,040	0,149	Ditolak
H6	<i>Trust</i> -> Kepuasan Pengguna	0,064	0,340	0,367	Ditolak

Berdasarkan tabel 5.26 di atas, dapat disimpulkan mengenai hasil pengujian hipotesis menjadi seperti berikut ini:

1. Hipotesis pertama adalah H1, yaitu *Tangibles* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa *Path Coefficient* bernilai positif, sebesar 0,305 yang artinya memenuhi syarat, sedangkan nilai *T Statistic* sebesar 1,924 ($> 1,676$) dan nilai *P Values* yaitu 0,027 ($< 0,05$) memenuhi syarat. Maka dari itu H1 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* dengan atribut kualitas seperti Aplikasi memiliki desain yang menarik, *User Interface website* mudah dimengerti dan *Website* dapat digunakan secara *cross-platform* berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
2. Hipotesis kedua adalah H2, yaitu *Reliability* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar -0,244 (negatif), nilai *T Statistic* sebesar 1,245 ($< 1,676$), dan nilai *P Values* yaitu 0,107 ($> 0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H2 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* dengan atribut kualitas seperti Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat dan Fitur-fitur yang ada memberikan kemudahan bagi penggunanya

tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

3. Hipotesis ketiga adalah H3, yaitu *Responsiveness* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,070 (positif), nilai T Statistic sebesar 0,284 ($< 1,676$), dan nilai *P Values* yaitu 0,388 ($> 0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H3 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* dengan atribut kualitas seperti Terdapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Cepat tanggap terhadap keluhan pengguna dan Bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
4. Hipotesis keempat adalah H4, yaitu *Assurance* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,313 (positif), nilai T Statistic sebesar 1,442 ($< 1,676$), dan nilai *P Values* yaitu 0,075 ($> 0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H1 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* dengan atribut kualitas seperti Pengguna merasa aman saat menggunakan *website*, Pembagian Absen / Materi Topik berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan dan Pembagian Quiz / Tugas / UTS / UAS berlangsung dengan lancar

dan tanpa hambatan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

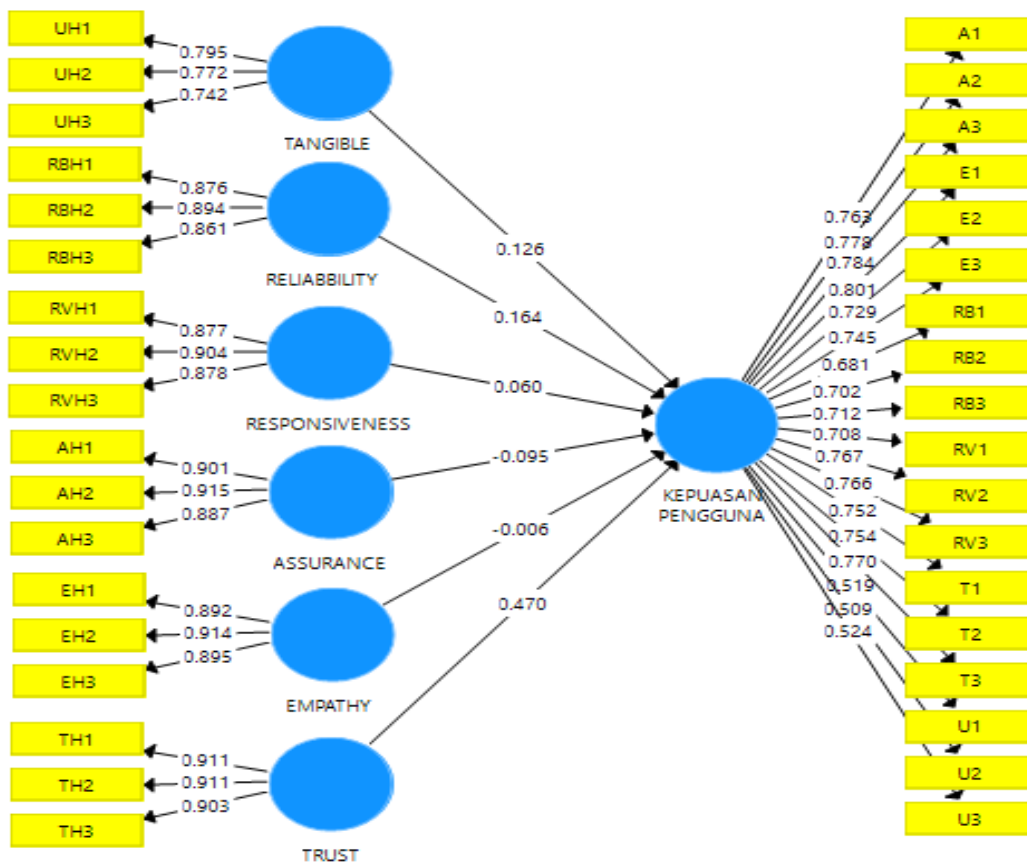
5. Hipotesis kelima adalah H5, yaitu *Empathy* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,191 (positif), nilai *T Statistic* sebesar 1,040 ($< 1,676$), dan nilai *P Values* yaitu 0,149 ($>0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H5 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* dengan atribut kualitas seperti Tersedia layanan *customer service* untuk pengguna yang mengalami kesulitan, *Customer service* memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dan Tersedia panduan untuk pengguna dosen tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
6. Hipotesis keenam adalah H6, yaitu *Trust* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar 0,064 (positif) memenuhi syarat, sedangkan nilai *T Statistic* sebesar 0,340 ($< 1,676$) dan nilai *P Values* yaitu 0,367 ($>0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H6 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Trust* dengan atribut kualitas seperti *Website e-learning* menyediakan perlindungan data, Pengguna merasa aman saat pembagian Absen / Materi Topik / Quiz / Tugas / UTS / UAS dan *Website e-learning* melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkala tidak

berpengaruh positif terhadap kepuasan dosen sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

5.5 PENGOLAHAN DATA MAHASISWA DENGAN SMARTPLS

5.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner untuk mengetahui apakah data yang diperoleh merupakan data yang valid. Pengujian tersebut dilakukan dengan menguji validitas konvergen melalui SmartPLS. Pengujian kovergen menunjukkan seberapa besar korelasi antara skor *item* dengan skor konstruk, di mana pengukuran dikategorikan valid jika nilai *loading factor* $> 0,5$.



Gambar 5.3. Model SmartPLS

Dari gambar 5.3 di atas, dapat dilihat hasil perhitungan nilai *loading factor* untuk setiap indikator yang ada, Adapun penjabaran dari nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.27. Loading Factor

	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Trust</i>	<i>Persepsi</i>
UH1	0,795						
UH2	0,772						
UH3	0,742						
RBH1		0,876					
RBH2		0,894					
RBH3		0,861					
RVH1			0,877				
RVH2			0,904				
RVH3			0,878				
AH1				0,901			
AH2				0,915			
AH3				0,887			
EH1					0,892		
EH2					0,914		
EH3					0,895		
TH1						0,911	
TH2						0,911	
TH3						0,903	
U1							0,519
U2							0,509
U3							0,524
RB1							0,681
RB2							0,702
RB3							0,712
RV1							0,708
RV2							0,767
RV3							0,766
A1							0,763
A2							0,778
A3							0,784
E1							0,801
E2							0,729
E3							0,745
T1							0,752
T2							0,754
T3							0,770

Dari tabel 5.27 di atas, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai tertinggi pada variabel *Tangible* bernilai 0,795, pada variabel *Reliability* bernilai 0,894, pada variabel *Responsiveness* bernilai 0,904, pada variabel *Assurance* bernilai 0,915, pada variabel *Empathy* bernilai 0,914, dan pada variabel *Trust* bernilai 0,911. Sedangkan pada Persepsi, dua indikator dengan nilai tertinggi adalah E1 (0,801) dan A3 (0,784).

5.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan *item instrument* penelitian dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Sebuah pernyataan yang reliabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, sehingga pernyataan dengan nilai Cronbach's Alpha di bawah itu dianggap tidak reliabel. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap pernyataan pada penelitian ini dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 5.30. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1.	<i>Tangible</i>	0,661	0,60	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,850	0,60	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,864	0,60	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	0,884	0,60	Reliabel
5.	<i>Empathy</i>	0,883	0,60	Reliabel
6.	<i>Trust</i>	0,895	0,60	Reliabel
7.	Kepuasan Pengguna	0,942	0,60	Reliabel

Tabel 5.30 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih tinggi dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini adalah reliabel.

5.5.3 Pengolahan Data Servqual

5.5.3.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan, dapat dihitung frekuensi jawaban untuk setiap variabel berdasarkan harapan responden. Adapun hasil perhitungan untuk setiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Tangible* dari segi harapan:

Tabel 5.31. Frekuensi Jawaban *Tangible* Harapan Responden

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
UH1	17	130	219	1	1	368
UH2	19	151	196	1	1	368
UH3	16	147	203	1	1	368

Dari tabel 5.31 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Tangible* dari segi harapan terletak pada pernyataan UH1 yaitu sebanyak 219 untuk kategori jawaban N (Netral). Sedangkan jawaban terendah adalah pada UH1, UH2 dan UH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

2. *Reliability*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Reliability* dari segi harapan:

Tabel 5.32. Frekuensi Jawaban *Reliability* Harapan Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RBH1	36	125	205	0	2	368
RBH2	35	131	201	0	1	368
RBH3	35	134	198	0	1	368

Dari tabel 5.32 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Reliability* dari segi harapan terletak pada pernyataan RBH1 yaitu sebanyak 205 untuk kategori jawaban N (Netral) dan jawaban terendah terletak pada pernyataan RBH2 dan RBH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

3. *Responsiveness*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dari segi harapan:

Tabel 5.33. Frekuensi Jawaban *Responsiveness* Harapan Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RVH1	38	116	213	0	1	368
RVH2	33	122	211	1	1	368
RVH3	34	118	215	0	1	368

Dari tabel 5.33 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Responsiveness* dari segi harapan terletak pada pernyataan RVH3 yaitu sebanyak 215 untuk kategori jawaban N (Netral). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RVH1, RVH2 dan RVH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

4. Assurance

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel Assurance dari segi harapan:

Tabel 5.34. Frekuensi Jawaban Assurance Harapan Responden

Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
AH1	38	113	216	0	1	368
AH2	37	116	214	0	1	368
AH3	38	120	209	0	1	368

Dari tabel 5.34 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel Assurance dari segi harapan terletak pada pernyataan AH1 yaitu sebanyak 216 untuk kategori jawaban N (Netral). Sedangkan jawaban terendah adalah pada AH1, AH2 dan AH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5. Empathy

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel Empathy dari segi harapan:

Tabel 5.35. Frekuensi Jawaban Empathy Harapan Responden

Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
EH1	33	120	214	0	1	368
EH2	34	116	217	0	1	368
EH3	35	120	212	0	1	368

Dari tabel 5.35 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel Empathy dari segi harapan terletak pada pernyataan EH2 yaitu

sebanyak 217 untuk kategori jawaban N (Netral). Sedangkan jawaban terendah adalah pada EH1, EH2 dan EH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

6. *Trust*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Trust* dari segi harapan:

Tabel 5.36. Frekuensi Jawaban *Trust* Harapan Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
TH1	37	113	216	1	1	368
TH2	41	99	227		1	368
TH3	43	60	263	1	1	368

Dari tabel 5.36 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Trust* dari segi harapan terletak pada pernyataan TH3 yaitu sebanyak 263 untuk kategori jawaban N (Netral). Sedangkan jawaban terendah adalah pada TH1, TH2, dan TH3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5.5.3.2 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan, dapat dihitung frekuensi jawaban untuk setiap variabel berdasarkan harapan responden. Adapun hasil perhitungan untuk setiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Tangible* dari segi persepsi:

Tabel 5.37. Frekuensi Jawaban *Tangible* Persepsi Responden**Mahasiswa**

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
U1	19	305	41	2	1	368
U2	18	274	75		1	368
U3	15	258	92	2	1	368

Dari tabel 5.37 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Tangible* dari segi persepsi terletak pada pernyataan U2 yaitu sebanyak 305 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada U1, U2 dan U3 terhadap jawaban STS (Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

2. *Reliability*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Reliability* dari segi persepsi:

Tabel 5.38. Frekuensi Jawaban *Reliability* Persepsi Responden**Mahasiswa**

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RB1	32	243	92		1	368
RB2	29	249	89		1	368
RB3	31	247	88	1	1	368

Dari tabel 5.38 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Reliability* dari segi persepsi terletak pada pernyataan RB2 yaitu sebanyak 249 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RB1, RB2 dan RB3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

3. *Responsiveness*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dari segi persepsi:

Tabel 5.39. Frekuensi Jawaban *Responsiveness* Persepsi Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
RV1	35	252	79		2	368
RV2	33	253	80	1	1	368
RV3	33	253	80	1	1	368

Dari tabel 5.39 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Responsiveness* dari segi persepsi terletak pada pernyataan RV2 dan RV3 yaitu sebanyak 253 untuk kategori jawaban S (Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada RV1 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 2 jawaban.

4. *Assurance*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dari segi persepsi:

Tabel 5.40. Frekuensi Jawaban *Assurance* Persepsi Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
A1	38	259	69	1	1	368
A2	34	251	81	1	1	368
A3	31	268	68		1	368

Dari tabel 5.40 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Assurance* dari segi persepsi terletak pada pernyataan A3 yaitu

sebanyak 268 untuk kategori jawaban S (Setuju), dan jawaban terendah juga terletak pada pernyataan A1, A2, dan A3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5. *Empathy*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dari segi persepsi:

Tabel 5.41. Frekuensi Jawaban *Empathy* Persepsi Responden

Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
E1	31	264	70	2	1	368
E2	32	263	70	1	2	368
E3	33	262	72		1	368

Dari tabel 5.41 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Empathy* dari segi persepsi terletak pada pernyataan E3 yaitu sebanyak 25 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju). Sedangkan jawaban terendah adalah pada E1 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

6. *Trust*

Berikut hasil perhitungan jawaban responden terhadap variabel *Trust* dari segi persepsi:

Tabel 5.42. Frekuensi Jawaban *Trust* Persepsi Responden Mahasiswa

Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS	n
T1	37	259	70	1	1	368
T2	37	269	61	0	1	368
T3	37	281	48	1	1	368

Dari tabel 5.42 di atas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban tertinggi untuk variabel *Trust* dari segi persepsi terletak pada pernyataan T3 yaitu sebanyak 281 untuk kategori jawaban S (Setuju), dan jawaban terendah terletak pada pernyataan T1, T2, dan T3 terhadap jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1 jawaban.

5.5.3.3 Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata Jawaban Kuesioner

Perhitungan pembobotan dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\sum Xi = (b1. n1) + (b2. n2) + \dots + (bx. nx) \dots\dots\dots (5.1)$$

Keterangan:

$\sum Xi$ = Nilai bobot kuesioner

b = Jumlah skor setiap variabel pertanyaan

n = Nilai kriteria pertanyaan

Sedangkan rata-rata jawaban responden dihitung menggunakan persamaan:

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (5.2)$$

Keterangan:

\bar{x} = Rata-rata jawaban responden

$\sum Xi$ = Nilai bobot kuesioner

N = Jumlah responden

Berikut ini hasil perhitungan nilai bobot dan rata-rata jawaban responden untuk setiap variabelnya baik secara harapan dan juga persepsi mereka:

Tabel 5.43. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Harapan Mahasiswa

Variabel Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	$\sum X_i$	\bar{x}
UH1	17	130	219	1	1	368	1265	3,44
UH2	19	151	196	1	1	368	1290	3,51
UH3	16	147	203	1	1	368	1280	3,48
RBH1	36	125	205		2	368	1297	3,52
RBH2	35	131	201		1	368	1303	3,54
RBH3	35	134	198		1	368	1306	3,55
RVH1	38	116	213		1	368	1294	3,52
RVH2	33	122	211	1	1	368	1289	3,50
RVH3	34	118	215		1	368	1288	3,50
AH1	38	113	216		1	368	1291	3,51
AH2	37	116	214		1	368	1292	3,51
AH3	38	120	209		1	368	1298	3,53
EH1	33	120	214		1	368	1288	3,50
EH2	34	116	217		1	368	1286	3,49
EH3	35	120	212		1	368	1292	3,51
TH1	37	113	216	1	1	368	1288	3,50
TH2	41	99	227		1	368	1283	3,49
TH3	43	60	263	1	1	368	1247	3,39

Tabel 5.44. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Persepsi Mahasiswa

Variabel Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	$\sum X_i$	\bar{y}
U1	19	305	41	2	1	368	1443	3,92
U2	18	274	75		1	368	1412	3,84
U3	15	258	92	2	1	368	1388	3,77
RB1	32	243	92		1	368	1409	3,83
RB2	29	249	89		1	368	1409	3,83
RB3	31	247	88	1	1	368	1410	3,83
RV1	35	252	79		2	368	1422	3,86
RV2	33	253	80	1	1	368	1420	3,86
RV3	33	253	80	1	1	368	1420	3,86
A1	38	259	69	1	1	368	1436	3,90
A2	34	251	81	1	1	368	1420	3,86
A3	31	268	68		1	368	1432	3,89
E1	31	264	70	2	1	368	1426	3,88
E2	32	263	70	1	2	368	1426	3,88

E3	33	262	72		1	368	1430	3,89
T1	37	259	70	1	1	368	1434	3,90
T2	37	269	61		1	368	1445	3,93
T3	37	281	48	1	1	368	1456	3,96

5.5.3.1. Perhitungan Nilai *Gap* Kepuasan Pengguna

Nilai kesenjangan atau *gap* merupakan selisih nilai rata-rata persepsi terhadap nilai rata-rata harapan yang dihitung berdasarkan persamaan berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x} \dots \dots \dots (5.3)$$

Keterangan:

SQ = Nilai *Gap*

\bar{y} = Nilai rata-rata persepsi

\bar{x} = Nilai rata-rata harapan

Dari perhitungan nilai rata-rata persepsi pada tabel 5.19 dan nilai rata-rata harapan pada tabel 5.18, maka dapat dihitung nilai *gap* untuk setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5.45. Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Persepsi Mahasiswa

Persepsi		Harapan		Nilai Gap
Indikator Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Indikator Pertanyaan	Nilai Rata-rata	
U1	3,92	UH1	3,44	0,48
U2	3,84	UH2	3,51	0,33
U3	3,77	UH3	3,48	0,29
RB1	3,83	RBH1	3,52	0,30
RB2	3,83	RBH2	3,54	0,29
RB3	3,83	RBH3	3,55	0,28
RV1	3,86	RVH1	3,52	0,35
RV2	3,86	RVH2	3,50	0,36
RV3	3,86	RVH3	3,50	0,36
A1	3,90	AH1	3,51	0,39
A2	3,86	AH2	3,51	0,35
A3	3,89	AH3	3,53	0,36

E1	3,88	EH1	3,50	0,38
E2	3,88	EH2	3,49	0,38
E3	3,89	EH3	3,51	0,38
T1	3,90	TH1	3,50	0,40
T2	3,93	TH2	3,49	0,44
T3	3,96	TH3	3,39	0,57

Berdasarkan perhitungan nilai *gap* pada tabel 5.19 di atas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *gap* untuk seluruh indikator bernilai positif. Hal ini berarti bahwa Mahasiswa sebagai pengguna website *e-learning* Unama Kota Jambi begitu puas dengan pelayanan yang didapatkan.

5.5.1. Uji Hipotesis

Pengujian selanjutnya adalah pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis yang telah dikembangkan pada bab sebelumnya. Melalui aplikasi SmartPLS, uji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat hasil perhitungan *bootstrapping* yang akan menghasilkan nilai *path coefficient*. Dalam penelitian ini, terdapat 6 hipotesis yang dikembangkan. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan melihat nilai *Path Coefficient*, *T Statistic*, dan *P Values*. Sebuah hipotesis diterima dengan syarat nilai *Path Coefficient*-nya positif, nilai *T Statistic*-nya lebih besar dari 1,649 (berdasarkan tabel t dengan jumlah responden 368 dan tingkat signifikan sebesar 0,05), dan nilai *P Values*-nya lebih kecil dari 0,05. Adapun hasil perhitungan untuk masing-masing hipotesis yang dikembangkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.46. Hasil Uji Hipotesis

	Hubungan	Path Coefficient	T Statistic	P Values	Hasil
H1	<i>Tangible</i> -> Kepuasan Pengguna	0,126	1,701	0,045	Diterima
H2	<i>Reliability</i> -> Kepuasan Pengguna	0,164	2,911	0,002	Diterima
H3	<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pengguna	0,060	0,927	0,177	Ditolak
H4	<i>Assurance</i> -> Kepuasan Pengguna	-0,095	1,201	0,115	Ditolak
H5	<i>Empathy</i> -> Kepuasan Pengguna	-0,006	0,088	0,465	Ditolak
H6	<i>Trust</i> -> Kepuasan Pengguna	0,470	6,759	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.46 di atas, dapat disimpulkan mengenai hasil pengujian hipotesis menjadi seperti berikut ini:

1. Hipotesis pertama adalah H1, yaitu *Tangibles* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa *Path Coefficient* bernilai positif, sebesar 0,126 yang artinya memenuhi syarat, sedangkan nilai *T Statistic* sebesar 1,924 ($> 1,649$) dan nilai *P Values* yaitu 0,045 ($< 0,05$) memenuhi syarat. Maka dari itu H1 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* dengan atribut kualitas seperti Aplikasi memiliki desain yang menarik, *User Interface website* mudah dimengerti dan *Website* dapat digunakan secara *cross-platform* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
2. Hipotesis kedua adalah H2, yaitu *Reliability* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* bernilai positif, sebesar 0,164, nilai *T Statistic* sebesar 2,911 ($> 1,649$), dan nilai *P Values* yaitu 0,002

(<0,05) memenuhi syarat. Maka dari itu H2 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* dengan atribut kualitas seperti Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat dan Fitur-fitur yang ada memberikan kemudahan bagi penggunanya berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

3. Hipotesis ketiga adalah H3, yaitu *Responsiveness* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* bernilai positif, sebesar 0,060, nilai T Statistic sebesar 0,927 (<1,675), dan nilai P Values yaitu 0,177 (>0,05) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H3 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* dengan atribut kualitas seperti Terdapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Cepat tanggap terhadap keluhan pengguna dan Bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
4. Hipotesis keempat adalah H4, yaitu *Assurance* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar -0,095 (negatif), nilai T Statistic sebesar 1,201 (< 1,675), dan nilai P Values yaitu 0,115 (>0,05) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H4 pada penelitian ini **ditolak**, dan

dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* dengan atribut kualitas seperti Pengguna merasa aman saat menggunakan *website*, Pengerjaan Absen / Materi Topik berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan dan Pengerjaan Quiz / Tugas / UTS / UAS berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

5. Hipotesis kelima adalah H5, yaitu *Empathy* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* sebesar -0,006 (negatif), nilai *T Statistic* sebesar 0,088 ($< 1,675$), dan nilai *P Values* yaitu 0,465 ($> 0,05$) tidak memenuhi syarat. Maka dari itu H5 pada penelitian ini **ditolak**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* dengan atribut kualitas seperti Tersedia layanan *customer service* untuk pengguna yang mengalami kesulitan, *Customer service* memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dan Tersedia panduan untuk pengguna mahasiswa tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.
6. Hipotesis keenam adalah H6, yaitu *Trust* secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan bahwa nilai *Path Coefficient* bernilai positif, sebesar 0,470 memenuhi syarat, sedangkan nilai *T Statistic* sebesar 6,759 ($> 1,675$) dan nilai *P Values* yaitu 0,000 ($< 0,05$) memenuhi syarat. Maka dari itu H6 pada penelitian ini **diterima**, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Trust* dengan atribut

kualitas seperti *Website e-learning* menyediakan perlindungan data, Pengguna merasa aman saat pembagian Absen / Materi Topik / Quiz / Tugas / UTS / UAS dan *Website e-learning* melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkala berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *website e-learning* Unama Kota Jambi.

5.6 RINGKASAN HASIL PENGUJIAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka secara ringkas hasilnya sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas pada data dosen dan mahasiswa yang diolah menggunakan smartpls dengan *loading factor* $> 0,5$ menunjukkan semua indikator bernilai valid. Adapun uji validitas dosen dan mahasiswa dengan membandingkan *r* tabel, dosen tingkat signifikan 0,05 bernilai 0,231 sedangkan mahasiswa tingkat signifikan 0,05 bernilai 0,086 menunjukkan semua variabel persepsi maupun harapan pada data dosen dan mahasiswa bernilai valid.
2. Hasil uji reliabilitas pada data dosen dan mahasiswa yang diolah menggunakan smartpls dengan Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 menunjukkan semua variabel bernilai reliabel.
3. Perhitungan nilai gap pada data dosen dengan selisih hasil nilai rata-rata variabel persepsi dan nilai rata-rata variabel harapan menunjukkan semua indikator pada setiap variabel bernilai negatif, sedangkan pada data mahasiswa menunjukkan semua indikator pada setiap variabel bernilai positif.

4. Hasil uji hipotesis pada data dosen dengan melihat nilai *Path Coefficient*-nya positif, nilai *T Statistic*-nya $> 1,676$ (berdasarkan tabel *t* dengan jumlah responden 50 dan tingkat signifikan sebesar 0,05), dan nilai *P Values*-nya $< 0,05$. Adapun hasil perhitungannya menunjukkan hanya variabel *Tangible* yang diterima dan sisanya seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust* ditolak.
5. Hasil uji hipotesis pada data mahasiswa yang diolah menggunakan smartpls dengan melihat nilai *Path Coefficient*-nya positif, nilai *T Statistic*-nya $> 1,649$ (berdasarkan tabel *t* dengan jumlah responden 368 dan tingkat signifikan sebesar 0,05), dan nilai *P Values*-nya $< 0,05$. Adapun hasil perhitungannya menunjukkan variabel *Tangible*, *Reliability*, dan *Trust* yang diterima dan sisanya seperti *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* ditolak.

5.7 SARAN PERBAIKAN / REKOMENDASI TEKNIS TERHADAP E-LEARNING UNAMA KOTA JAMBI

5.7.1 Responden Dosen

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan melihat uji *T-Statistic*, maka akan dibuat rekomendasi prioritas dan rekomendasi sekunder sebagai berikut :

1. Rekomendasi Prioritas
 - a. Hasil uji hipotesis ketiga, yaitu *Responsiveness* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 0,284 ($< 1,676$) maka dapat disimpulkan variabel *Responsiveness* dengan atribut kualitas kualitas seperti Terdapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Cepat tanggap

terhadap keluhan pengguna dan Bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan harus perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

- b. Hasil uji hipotesis keenam, yaitu *Trust* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 0,340 ($<1,676$) maka dapat disimpulkan variabel *Trust* dengan atribut kualitas kualitas seperti *Website e-learning* menyediakan perlindungan data, Pengguna merasa aman saat pembagian Absen / Materi Topik / Quiz / Tugas / UTS / UAS dan *Website e-learning* melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkala harus perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

2. Rekomendasi Sekunder

- a. Hasil uji hipotesis kelima, yaitu *Empathy* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 1,040 ($<1,676$) maka dapat disimpulkan variabel *Empathy* dengan atribut kualitas kualitas seperti Tersedia layanan *customer service* untuk pengguna yang mengalami kesulitan, *Customer service* memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dan Tersedia panduan untuk pengguna dosen perlu ditingkatkan lagi.
- b. Hasil uji hipotesis kedua, yaitu *Reliability* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 1,245 ($<1,676$) maka dapat disimpulkan variabel *Reliability* dengan atribut kualitas kualitas seperti Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, Dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat dan Fitur-fitur yang ada memberikan kemudahan bagi penggunanya

perlu ditingkatkan lagi.

- c. Hasil uji hipotesis keempat, yaitu *Assurance* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 1,442 ($<1,676$) maka dapat disimpulkan variabel *Assurance* dengan atribut kualitas kualitas seperti Pengguna merasa aman saat menggunakan *website*, Pembagian Absen / Materi Topik berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan dan Pembagian Quiz / Tugas / UTS / UAS berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan perlu ditingkatkan lagi.

5.7.2. Responden Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan melihat uji *T-Statistic*, maka akan dibuat rekomendasi prioritas dan rekomendasi sekunder sebagai berikut :

1. Rekomendasi Prioritas
 - a. Hasil uji hipotesis kelima, yaitu *Empathy* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 0,088 ($<1,675$) maka dapat disimpulkan variabel *Empathy* dengan atribut kualitas seperti Tersedia layanan *customer service* untuk pengguna yang mengalami kesulitan, *Customer service* memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dan Tersedia panduan untuk pengguna mahasiswa harus perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.
2. Rekomendasi Sekunder
 - a. Hasil uji hipotesis ketiga, yaitu *Responsiveness* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 0,927 ($<1,675$) maka dapat disimpulkan variabel *Responsiveness* dengan atribut kualitas seperti Terdapat

informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Cepat tanggap terhadap keluhan pengguna dan Bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan perlu ditingkatkan lagi.

Hasil uji hipotesis ketiga, yaitu *Responsiveness* menunjukkan hasil *T-Statistic* dengan nilai 0,927 ($<1,675$) maka dapat disimpulkan variabel *Responsiveness* dengan atribut kualitas seperti Terdapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Cepat tanggap terhadap keluhan pengguna dan Bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan perlu ditingkatkan lagi.