

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 pengguna Tik Tok. 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 4.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *Online* kepada pengguna aplikasi Tk Tok, yang telah disebar dari Tanggal 13 Juli 2023 sampai Tanggal 23 Juli 2023. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada para pengguna aplikasi Tik Tok. 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	43	47,3%
2	Perempuan	48	52,7%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 43 orang atau 47,3% dari hasil total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 48 orang atau 52,7% dari total keseluruhan sampel.

5.1.2 Usia

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

Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	Dibawah 15 Tahun	0	0%
2	16 – 20 Tahun	14	15,4%
3	21 – 25 Tahun	68	74,7%
4	26 - 30 Tahun	8	8,8%
5.	Diatas 30 Tahun	1	1,1%

Pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia diatas 16 - 20 Tahun berjumlah 14 responden dengan persentase 15,4%, sedangkan responden dengan rentang usia 21 - 25 Tahun berjumlah 68 responden dengan persentase 74,7%, responden dengan rentang umur 26 – 30 Tahun berjumlah 8 responden dengan persentase 8,8% dan responden dengan rentang umur diatas 30 Tahun berjumlah 1 responden dengan persentase 1,1%.

5.1.3 Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna aplikasi Tik Tok, dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	66	72,5%
2	Pegawai Swasta	7	7,7%
3	Pegawai Negeri	2	2,2%
4	Wirasuasta	4	4,4%
5	Lainnya	12	13,2%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Pelajar/Mahasiswa lebih dominan menggunakan aplikasi Tik Tok dibandingkan dengan para pekerja 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 4. Pengujian statistic SEM berbasis PLS terdiri dari dua pengujian yaitu Outer model dan Inner Model.

5.2.1 Evaluasi Measurement Model (Outer 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 [28].

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. 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 [29]

Tabel 5. 4 *Outer Loading*

Cross Loading	X1 (Tangibles)	X2 (Reliability)	X3 (Responsiveness)	X4 (Assurance)	X5 (Empathy)	Y (Kepuasan Pengguna)
X1.1	0.821					
X1.2	0.729					
X1.3	0.811					
X2.1		0.823				
X2.2		0.831				
X2.3		0.866				
X3.1			0.910			
X3.2			0.930			
X3.3			0.880			
X4.1				0.915		
X4.2				0.929		
X4.3				0.920		
X5.1					0.812	
X5.2					0.897	
X5.3					0.884	
Y1						0.882
Y2						0.911
Y3						0.859

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. 5 Nilai AVE

Variabel	AVE
<i>Tangibles</i>	0.621
<i>Reliability</i>	0.706
<i>Responsiveness</i>	0.823
<i>Assurance</i>	0.849
<i>Empathy</i>	0.749
Kepuasan Pengguna	0.782

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. 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[30].

Tabel 5. 6 Cross Loading

Cross Loading	X1 (Tangibles)	X2 (Reliability)	X3 (Responsiveness)	X4 (Assurance)	X5 (Empathy)	Y (Kepuasan Pengguna)
X1.1	0.821	0.605	0.581	0.440	0.527	0.479
X1.2	0.729	0.537	0.323	0.355	0.409	0.452
X1.3	0.811	0.582	0.615	0.563	0.568	0.544
X2.1	0.605	0.823	0.676	0.496	0.643	0.502
X2.2	0.622	0.831	0.518	0.491	0.589	0.562
X2.3	0.613	0.866	0.508	0.446	0.502	0.518
X3.1	0.589	0.526	0.910	0.760	0.777	0.643
X3.2	0.619	0.620	0.930	0.780	0.862	0.702
X3.3	0.564	0.694	0.880	0.736	0.753	0.579
X4.1	0.564	0.503	0.800	0.915	0.801	0.711
X4.2	0.522	0.512	0.756	0.929	0.795	0.761
X4.3	0.525	0.558	0.758	0.920	0.801	0.736
X5.1	0.575	0.573	0.699	0.664	0.812	0.631
X5.2	0.542	0.605	0.803	0.780	0.897	0.737
X5.3	0.553	0.608	0.782	0.798	0.884	0.742
Y1	0.550	0.549	0.647	0.739	0.709	0.882
Y2	0.635	0.658	0.648	0.698	0.742	0.911
Y3	0.474	0.457	0.588	0.685	0.713	0.859

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. 7 Fornell-Lacker Criterion

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
<i>Tangibles</i> (X1)	0.788					
<i>Reliability</i> (X2)	0.730	0.840				
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.652	0.672	0.907			
<i>Assurance</i> (X4)	0.582	0.569	0.837	0.921		
<i>Empathy</i> (X5)	0.641	0.688	0.882	0.867	0.865	
Kepuasan Pengguna (Y)	0.627	0.630	0.710	0.800	0.816	0.884

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 [31].

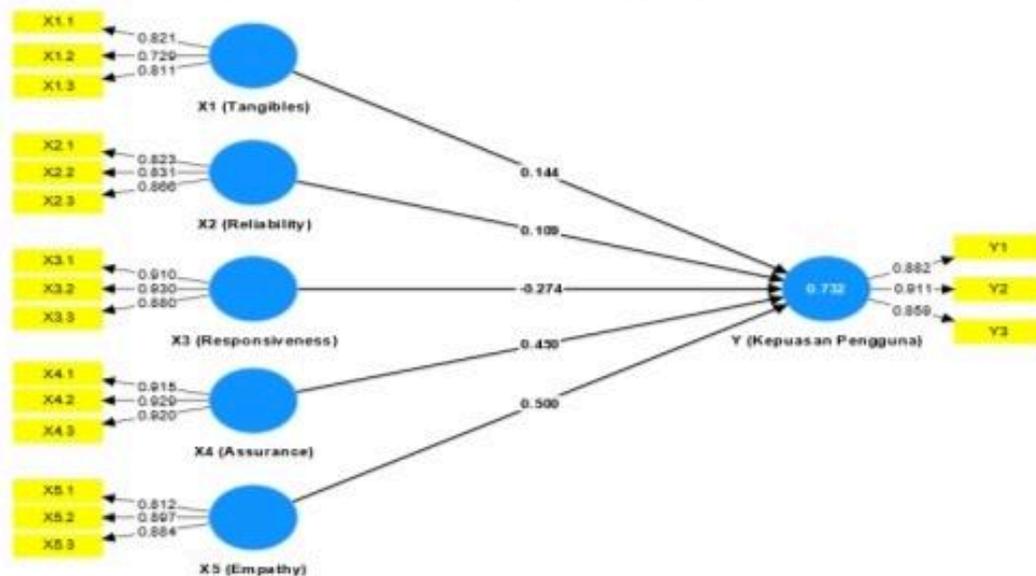
Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Indikator	Cronbachs Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Tangibles</i>	3	0.694	0.700	Unreliabel
<i>Reliability</i>	3	0.792	0.793	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3	0.892	0.901	Reliabel
<i>Assurance</i>	3	0.911	0.912	Reliabel
<i>Empathy</i>	3	0.832	0.840	Reliabel
Kepuasan Pengguna	3	0.860	0.862	Reliabel

Pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa hanya satu nilai *Cronbachs Alpha* yang nilainya > 0,7.

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.

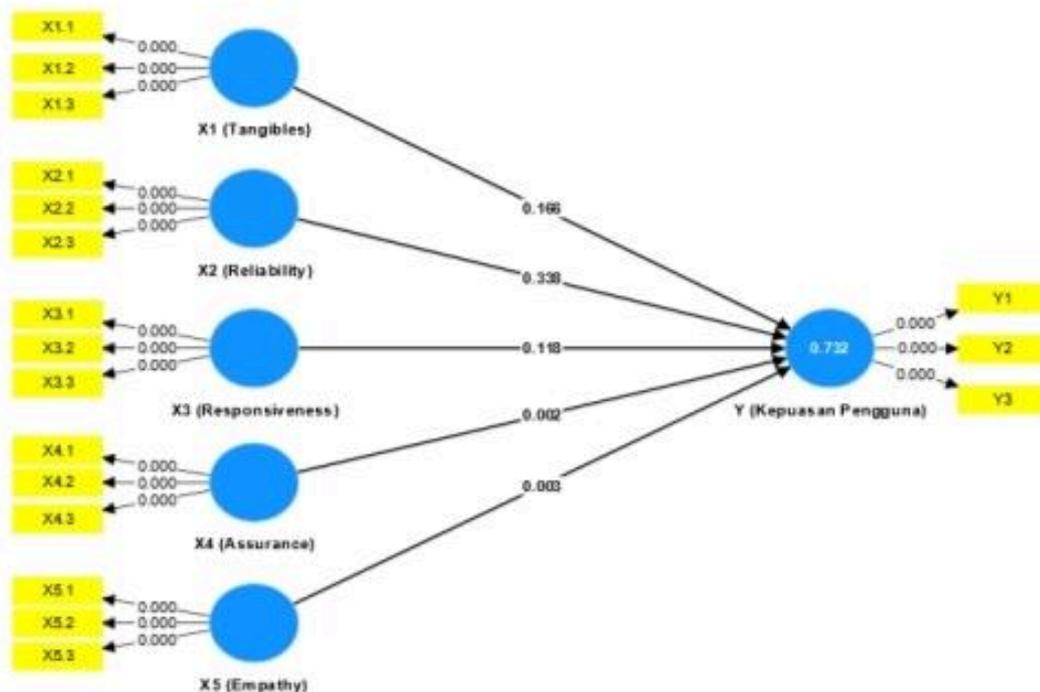
Tabel 5. 9 Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square
Y	0.732

Pada tabel 5.10 diatas menunjukkan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna sebesar 0,732 yang berarti bahwa variabel kelayakan aplikasi mampu menjelaskan varian kelayakan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dengan baik.

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,



Gambar 5. 2 Path Koefisien

Berdasarkan gambar 5.2 diatas, terlihat bahwa *Tangibles* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,166 terhadap kepuasan pengguna, *Reliability* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,338 terhadap kepuasan pengguna, *Responsiveness* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,118 terhadap kepuasan pengguna, *Assurance* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,002 terhadap kepuasan

pengguna dan *Empathy* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,003 terhadap kepuasan pengguna. Yang berarti semua variabel memiliki pengaruh yang searah atau positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tik Tok.

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. 10 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis	Hub.	Original Sample	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Ket.
H1	X1 → Y	0.144	0.156	0.104	1.385	0.166	0.144
H2	X2 → Y	0.109	0.122	0.114	0.958	0.338	0.109
H3	X3 → Y	-0.274	-0.261	0.176	1.562	0.118	-0.274
H4	X4 → Y	0.450	0.432	0.148	3.041	0.002	0.450
H5	X5 → Y	0.500	0.483	0.168	2.987	0.003	0.500

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* 0,144 (positif), nilai T-statistic $1,385 > 1,96$ dan nilai P-values $0,000 < 0,05$. Sehingga H1

dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh positif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tik Tok.

2. Pembahasan hasil hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,109 (positif), nilai T-statistic $0,958 > 1,96$ dan nilai P-values $0,338 < 0,05$. 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 Tik Tok.

3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* -0,274 (negatif), nilai T-statistic $0,562 > 1,96$ dan nilai P-values $0,118 < 0,05$. 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 Tik Tok.

4. Pembahasan hasil hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,450 (positif), nilai T-statistic $3,041 > 1,96$ dan nilai P-values $0,002 < 0,05$. Sehingga H4 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (X4) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tik Tok.

5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* 0,500 (positif), nilai T-statistic $2,987 > 1,96$ dan nilai P-values $0,003 < 0,05$. Sehingga H5 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* (X5) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tik Tok.