

## BAB V

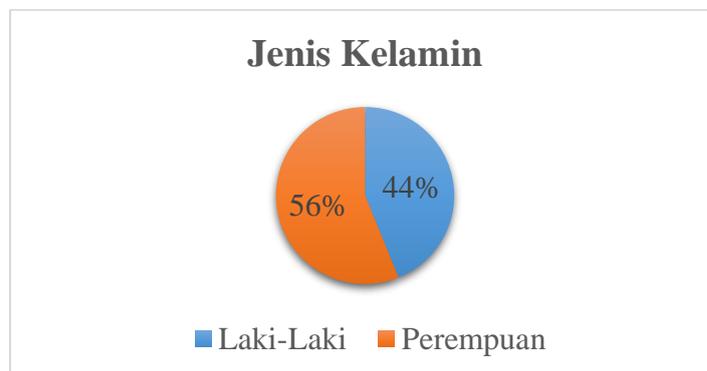
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi menggunakan google form kepada responden dengan memanfaatkan media *social*. Untuk kegiatan pretest ini, sebanyak 28 butir pertanyaan diajukan dalam kusioner. Kusioner tersebut disebarakan kepada responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Shopee di Kota Jambi yang menggunakan Shopee. Sebanyak 100 responden untuk memberikan respon kedalam kusioner ini yang di nyatakan Valid. Adapun responden yang berpartisipasi dalam survey ini terdiri dari.

##### 5.1.1 Hasil Analisis Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian ditabulasi dan dikelompokan berdasarkan jenis kelamin Laki-Laki dan Perempuan seperti yang di tampilkan pada gambar 5.1 berikut:

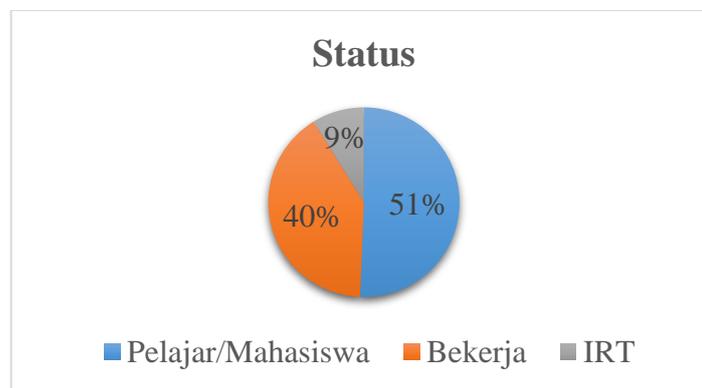


**Gambar 5.1 grafik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan gambar 5.1 dapat terlihat bahwa responden Laki-Laki sebanyak 44 %, sedangkan responden Perempuan 56%.

### 5.1.2 Hasil Analisis Data berdasarkan Status

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian di tabulasi dan dikelompokkan berdasarkan usia seperti yang di tampilkan pada gambar 5.2 berikut :

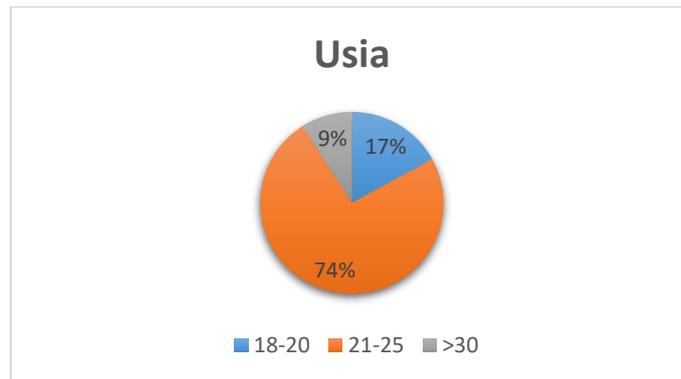


**Gambar 5.2 grafik responden Berdasarkan Status**

Berdasarkan gambar 5.2 dapat terlihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden Pelajar/Mahasiswa sebesar 51 %, Responden Bekerja sebesar 40 %, Responden IRT sebesar 9 %. Hal ini dikarenakan rentang responden Pelajar/Mahasiswa lebih banyak menggunakan Aplikasi Shopee.

### 5.1.3 Hasil Analisis Data Berdasarkan Usia

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian di tabulasi dan di kelompokkan berdasarkan usia seperti yang di tampilkan pada gambar 5.3 berikut :



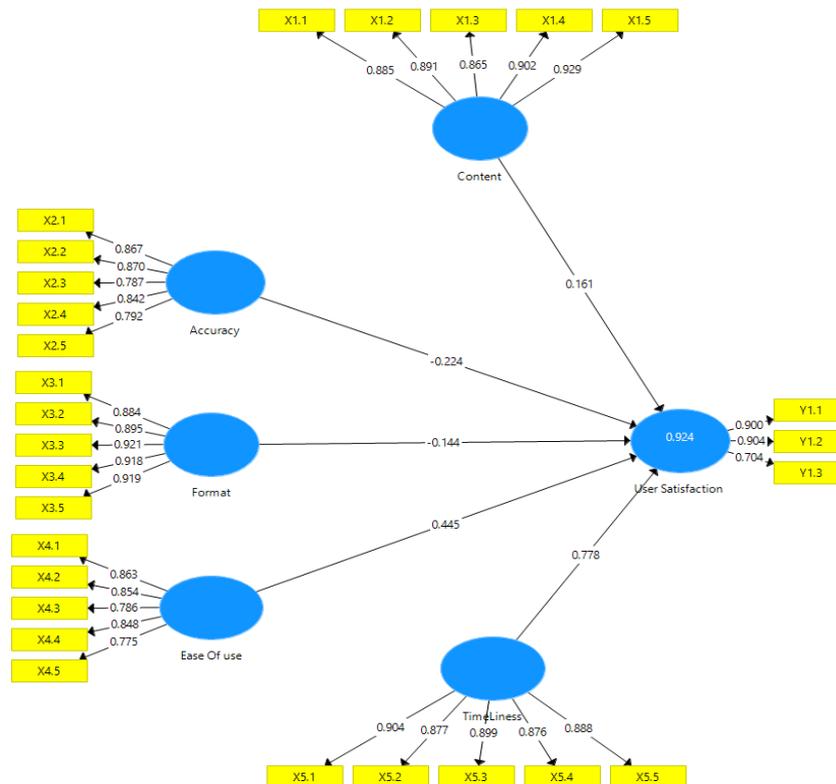
**Gambar 5.3 grafik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan gambar 5.3 terlihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden dengan usia antara 21-25 tahun sebesar 74 %, Usia pengguna kurang dari 18-20 tahun sebesar 17%, Usia pengguna > 30 9%. Hal ini dikarenakan rentang usia yang menggunakan aplikasi Shopee yang paling banyak menggunakan ber usia 21-25 tahun.

## **5.2 ANALISIS DATA**

### **5.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)**

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS 3.0. Berikut ini adalah skema model program PLS yang diujikan.



**Gambar 5.4 Model SmartPLs**

Di dalam penggunaan teknik Analisa data dengan SmartPLS terdapat tiga kriteria yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*. *Convergent Validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi dengan software PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 hingga 0,6 dianggap cukup memadai.

## 5.2.2 Evaluasi Outer Model

### 5.2.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur [9].

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen ukur itu dapat mengukur apa yang ingin di ukur. Suatu tes atau instrument ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud yang dilakukannya pada pengukuran tersebut.

Pengujian validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor konstruksinya. Uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Terdapat Langkah yang diperlukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk memilih hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

#### 1. Convergen Validity

Convergent Validity adalah mengukur validitas indikator reflektif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari outer loading dari masing-masing indikator variabel. Berdasarkan nilai estimasi model dapat diketahui bahwa semua nilai loading factor menunjukkan nilai  $> 0,7$  yang berarti nilai tersebut adalah valid atau bisa dijadikan sebagai data dalam model secara keseluruhan dan nilai outer loading = 0,5 masih dapat ditoleransi untuk diikutkan dalam model yang masih

dalam pengembangan dan di bawah dari nilai 0,50 dapat dihilangkan dari analisis. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik, jika nilai outer loading di atas 0,70.

**Tabel 5.1 Data Outer Loadings**

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
X1.1	0,885					
X1.2	0,891					
X1.3	0,865					
X1.4	0,902					
X1.5	0,929					
X2.1		0,867				
X2.2		0,870				
X2.3		0,787				
X2.4		0,842				
X2.5		0,792				
X3.1			0,884			
X3.2			0,895			
X3.3			0,921			
X3.4			0,918			
X3.5				0,919		
X4.1				0,863		
X4.2				0,854		
X4.3				0,786		
X4.4				0,848		
X4.5				0,775		
X5.1					0,904	
X5.2					0,877	
X5.3					0,899	
X5.4					0,876	
X5.5					0,888	
Y1.1						0,900
Y1.2						0,904
Y1.3						0,704

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan semua indikator memiliki nilai outer loading factor diatas  $>0,7$ . Sehingga disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria dari validitas konvergen.

## 2. *Discriminant Validity*

Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter cross loading masing-masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE  $> 0,50$ , maka artinya descriminant validity tercapai .

**Tabel 5.2 Nilai AVE**

	Average Variance Extracted (AVE)
<b>Accuracy</b>	<b>0,692</b>
<b>Content</b>	<b>0,800</b>
<b>Ease Of Use</b>	<b>0,683</b>
<b>Format</b>	<b>0,824</b>
<b>Timeliness</b>	<b>0,790</b>
<b>User Satisfaction</b>	<b>0,708</b>

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan nilai AVE pada variabel isi (*content*) (0,800), keakuratan (*accuracy*) (0,692), bentuk (*format*) (0,824), kemudahan pengguna (*ease of use*) (0,683), ketepatan waktu (*timeliness*) (0,790), kepuasan pengguna (*EUCS*) (0,708). 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 disbanding korelasi antar konstruk.

**Tabel 5.3 Fornell Larcker Criterion**

	Accuracy	Content	Ease Of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
Accuracy	0,832					
Content	0,808	0,895				
Ease Of Use	0,962	0,802	0,826			
Format	0,865	0,585	0,871	0,908		
Timeliness	0,877	0,588	0,891	0,966	0,889	
User Satisfaction	0,892	0,710	0,927	0,895	0,934	0,841

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan setiap Indikator masing-masing pertanyaan mempunyai nilai loading factor tertinggi pada konstruk laten yang diuji pada konstruk laten lainnya, artinya setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten yaitu validitas deskriminan dapat dikatakan valid.

Selanjutnya untuk menentukan apakah uji validitas yang dilakukan diskriminan , maka perlu dilakukan cros loading  $>0,7$ . Apabila crosss loading  $>0,7$ , maka kriteria validitas diskriminan tercapai.

**Tabel 5.4 Cross Loading**

	Accuracy	Content	Ease Of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
X1.1	0,676	0,885	0,674	0,514	0,524	0,629
X1.2	0,682	0,891	0,684	0,526	0,524	0,624
X1.3	0,675	0,865	0,677	0,534	0,527	0,591
X1.4	0,788	0,902	0,768	0,528	0,532	0,661
X1.5	0,784	0,929	0,777	0,517	0,526	0,668
X2.1	0,867	0,547	0,817	0,868	0,865	0,820
X2.2	0,870	0,540	0,811	0,843	0,884	0,787
X2.3	0,787	0,931	0,772	0,505	0,508	0,657
X2.4	0,842	0,506	0,828	0,803	0,802	0,764
X2.5	0,792	0,929	0,778	0,519	0,525	0,663
X3.1	0,765	0,497	0,770	0,884	0,826	0,764
X3.2	0,766	0,518	0,774	0,895	0,876	0,780
X3.3	0,786	0,524	0,788	0,921	0,861	0,790
X3.4	0,812	0,565	0,817	0,918	0,899	0,820
X3.5	0,795	0,547	0,801	0,919	0,915	0,897
X4.1	0,784	0,520	0,863	0,834	0,895	0,894
X4.2	0,783	0,537	0,854	0,846	0,851	0,795
X4.3	0,794	0,933	0,786	0,520	0,521	0,664
X4.4	0,850	0,523	0,848	0,821	0,822	0,784
X4.5	0,778	0,919	0,775	0,507	0,513	0,652
X5.1	0,767	0,536	0,780	0,884	0,904	0,874
X5.2	0,830	0,528	0,780	0,815	0,877	0,775
X5.3	0,789	0,547	0,796	0,894	0,899	0,829
X5.4	0,758	0,518	0,771	0,884	0,876	0,786
X5.5	0,759	0,488	0,834	0,818	0,888	0,879
Y1.1	0,755	0,493	0,831	0,809	0,883	0,900
Y1.2	0,780	0,542	0,791	0,900	0,908	0,904
Y1.3	0,729	0,837	0,719	0,503	0,513	0,704

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai cross loading pada setiap indikator dari masing-masing variabel latennya, dan memiliki nilai  $>0,7$ . Hal ini dapat diartikan bahwa setiap variabel laten memiliki discriminant validity yang baik. Dimana ditandai dengan variabel laten memiliki pengukuran berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya

### 5.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu.

Menurut Sugiyono [9]. instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama

Bedasarkan metode *PLS*, reliabilitas refleksif pada penelitian ini ditentukan dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk setiap blok indikator *first order* pada konstruk reflektif. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 meskipun nilai 0.6 masih dapat diterima. Pengujian reliabilitas tahap selanjutnya adalah pengujian nilai *Cronbach's Alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.60. berikut hasil output dari *outer model Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

**Tabel 5.5 Uji Reliabilitas**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>Accuracy</b>	<b>0,889</b>	<b>0,918</b>
<b>Content</b>	<b>0,938</b>	<b>0,952</b>
<b>Ease Of Use</b>	<b>0,884</b>	<b>0,915</b>
<b>Format</b>	<b>0,946</b>	<b>0,959</b>
<b>Timeliness</b>	<b>0,934</b>	<b>0,950</b>
<b>User Satisfaction</b>	<b>0,789</b>	<b>0,878</b>

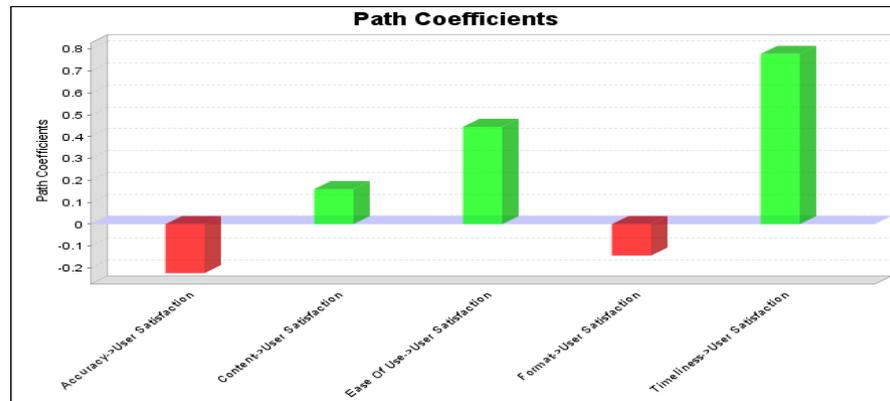
Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa nilai *cornbach's alpha* dan *composite reliability* untuk semua variabel  $\geq 0,7$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria.

### **5.2.3 Evaluasi Inner Model**

Model struktural (iner model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent. Menurut para ahli Gumelar et al Model struktural digunakan untuk mengukur korelasi antara masing-masing konstruk eksogen dengan konstruk endogennya.

#### **5.2.3.1 Path Coefficient**

Menurut Hair [24] Pengujian path coefficient dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel. Nilai path coefficient dikatakan sudah memiliki pengaruh di dalam model dengan memiliki nilai ambang batas di atas 0,1 di mana jalur dapat dinyatakan memiliki pengaruh jika nilai uji koefisien jalur memiliki hasil di atas 0,1.



**Gambar 5.5 Nilai Path Coefficient**

Berdasarkan gambar 5.5 terlihat bahwa dari 5 jalur penelitian, 2 diantaranya yaitu *Accuracy user satisfaction* dan *format user satisfaction* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dan 3 jalur lainnya mempunyai pengaruh yang signifikan.

### 5.2.3.2 Coefecient Determinantiont (R2)

*Coefficient determination* atau R2 digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Nilai R2 diatas 0.75 dikategorikan substansial, 0.50-0.75 artinya sedang, dan 0.25-0.50 artinya lemah [25] . Dalam penelitian ini digunakan nilai R2 dikarenakan memiliki dari dua variabel Adapun hasil pengujian *Coefficient determination* atau R2 dalam penelitian ini.

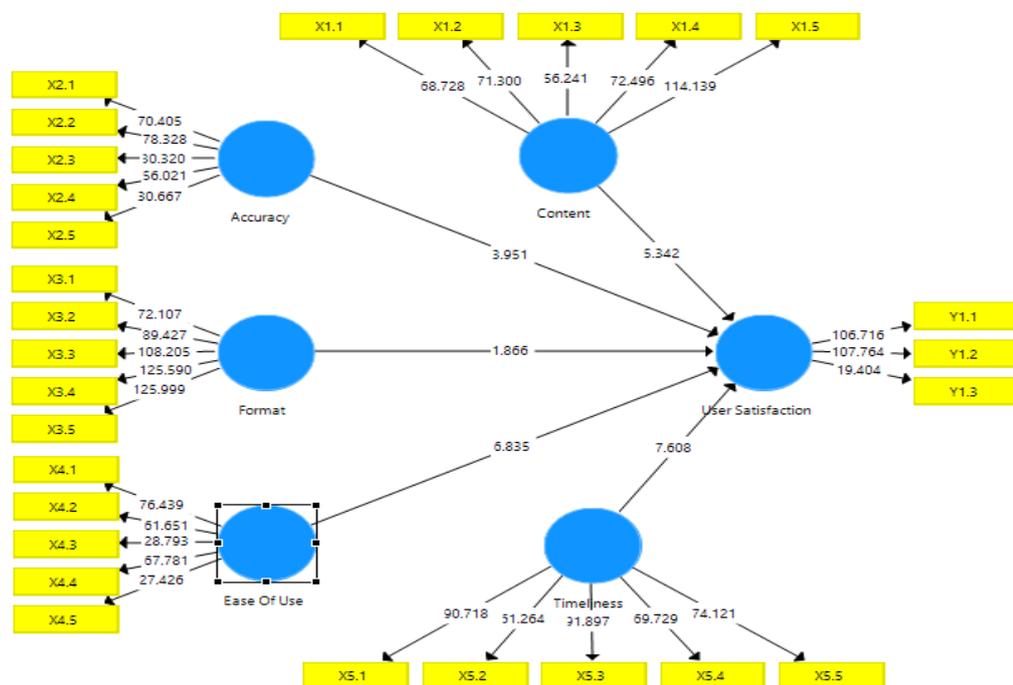
**Tabel 5.6 Nilai R2**

	R Square	R Square Adjusted
<b>User Satisfaction</b>	0,924	0,923

Bedasarkan tabel 5.6 diatas maka dapat disimpulkan variabel independen *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timelines* terhadap variabel dependen *EUCS* adalah 0.923. Nilai ini terkategori sedang sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima variabel indenpenden memberikan pengaruh sedang atau cukup kuat terhadap variabel dependen.

### 5.3 UJI HIPOTESIS

Pada tahap akhir pengujian menggunakan aplikasi SmartPLS adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat nilai hasil metode *bootstrapping*, menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikasi 5% untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian [26]



Gambar 5.6 Bootstrapping

Tabel 5.7 T-test

Hipotesis	Jalur	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1 → Y	5,342	0,000	Diterima
H2	X2 → Y	3,951	0,000	Diterima
H3	X3 → Y	1,801	0,072	Ditolak
H4	X4 → Y	6,835	0,000	Diterima
H5	X5 → Y	7,608	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.7 dan gambar 5.5 terlihat bahwa 5 hipotesis yang ada, 1 hipotesis ditolak karena memiliki t-test dibawah 1,96. Hipotesis tersebut adalah X3 (1.866). Sedangkan untuk 4 hipotesis lainnya diterima.

#### 5.4 HASIL ANALISIS DATA

Pada tahap ini menjabarkan interpretasi dan hasil diskusi berdasarkan tiga pengujian dalam analisis struktur model yaitu *path coefficient*, *coefficient determination*, uji hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*. Berikut adalah penjabaran dari hipotesis yang telah dirumuskan.

**H1: Isi (*content*) pengguna aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model, hasil uji hipotesis yang didapatkan adalah 5,342 yang berarti isi (*content*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,161 terhadap *user satisfaction* (kepuasaan pengguna), Dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.000 (>0,05) sehingga H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel isi (*content*)

pada Aplikasi Shopee berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna. bahwa *Content* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**H2: Keakuratan (*accuracy*) Pengguna Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model, hasil uji hipotesis yang didapatkan adalah 3,951 yang berarti keakuratan (*accuracy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi berdasarkan uji *path coefficient* tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,224 terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $>0,05$ ) sehingga H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel keakuratan (*accuracy*) pada Aplikasi Shopee berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna.

**H3: Bentuk (*format*) berpengaruh pada pengguna Aplikasi Shopee signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model, hasil uji hipotesis yang didapatkan adalah 1,866 yang berarti bentuk (*format*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi berdasarkan uji *path coefficient* tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,144 terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.063 ( $>0,05$ ) sehingga H3 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel bentuk (*format*) pada Aplikasi Shopee tidak berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Temuan riset ini selaras dengan studi Medyantiwi Rahmawita

[27]. yang mengemukakan bahwa format tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**H4: Kemudahan pengguna (*ease of use*) pengguna aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model, hasil uji hipotesis yang didapatkan adalah 6,835 yang berarti kemudahan pengguna (*ease of use*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,445 terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.000 (>0,05) sehingga H4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) pada Aplikasi Shopee berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna.

**H5: Ketepatan waktu (*timeliness*) pengguna aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model, hasil uji hipotesis yang didapatkan adalah 7,608 yang berarti waktu (*timeliness*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi berdasarkan uji *path coefficient* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,778 terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.000 (>0,05) sehingga H5 diterima. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel waktu (*timeliness*) pada Aplikasi Shopee berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna.