

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form yang telah disebar dari tanggal 21 Desember 2023 hingga selesai pada 13 Januari 2024. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media social seperti Whatsapp, Telegram, Instagram, dan secara langsung kepada responden. Untuk kegiatan pengisian dengan 16 pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini, kemudian disebarkan kepada pengguna yang pernah menggunakan Website Loker.id, dan terdapat 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

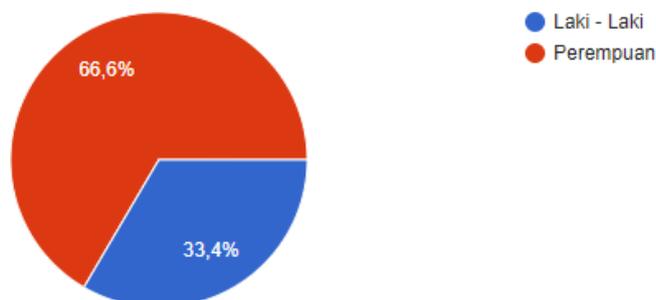
Berikut table profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 3 kategori sebagai berikut :

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagai berikut:

Jenis Kelamin

392 jawaban



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Perempuan	255	66,2%
Laki-laki	130	33,8%
Jumlah	385	100%

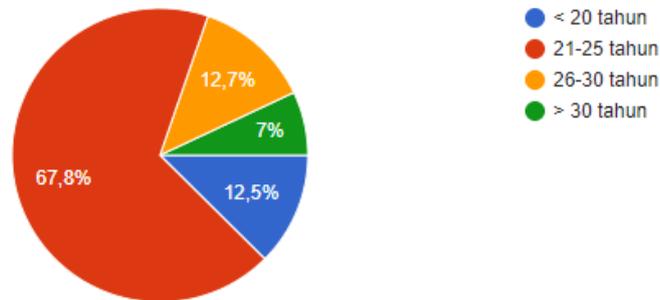
Pada gambar 5.1 dan table 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, artinya pengguna Website lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden sebagai berikut :

Usia

385 jawaban

**Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia****Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 Tahun	48	12,5%
2	21-25 Tahun	27	67,8%
3	26-30 Tahun	49	12,7%
4	> 30 Tahun	261	7%
Jumlah		385	100%

Pada gambar 5.2 dan tabel 5.2 menunjukkan bahwa para pengguna Website Loker.id dominan dari kalangan dewasa yang memiliki usia antara 21-25 Tahun.

5.1.3 Provinsi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden sebagai berikut :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Provinsi

No	Provinsi	Jumlah Responden	Persentase
1	Nanggroe Aceh Darussalam	3	0,8%
2	Sumatera Utara	2	0,5%
3	Sumatera Selatan	8	2,1%
4	Sumatera Barat	9	2,3%
5	Bengkulu	6	1,6%
6	Riau	8	2,1%
7	Kepulauan Riau	3	0,8%
8	Jambi	230	59,7%
9	Lampung	16	4,2%
10	Bangka Belitung	2	0,5%
11	Kalimantan Barat	3	0,8%
12	Kalimantan Timur	2	0,5%
13	Kalimantan Selatan	1	0,3%
14	Kalimantan Tengah	2	0,5%
15	Kalimantan Utara	2	0,5%
16	Banten	2	0,5%
17	DKI Jakarta	22	5,7%
18	Jawa Barat	17	4,4%
19	Jawa Tengah	10	2,6%
20	Jawa Timur	9	2,3%
21	Di Yogyakarta	16	4,2%
22	Bali	-	-
23	NTT	1	0,3%
24	NTB	-	-
25	Gorontalo	1	0,3%
26	Sulawesi Barat	1	0,3%
27	Sulawesi Tengah	2	0,5%
28	Sulawesi Utara	2	0,5%
29	Sulawesi Tenggara	1	0,3%
30	Sulawesi Selatan	3	0,8%

31	Maluku Utara	-	-
32	Maluku	-	-
33	Papua	-	-
34	Papua Barat	-	-
35	Papua Tengah	-	-
36	Papua Selatan	-	-
37	Papua Barat Daya	-	-
38	Papua Pegunungan	1	0,3%
	Jumlah		

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa pengguna Website Loker.id Di Indonesia paling banyak berada di Provinsi Jambi yang menempati urutan pertama, kemudian Provinsi DKI Jakarta dan Di Jawa Barat.

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi model *SEM-PLS* pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi smartpls adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability* dan *validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.2.1 Uji Validitas

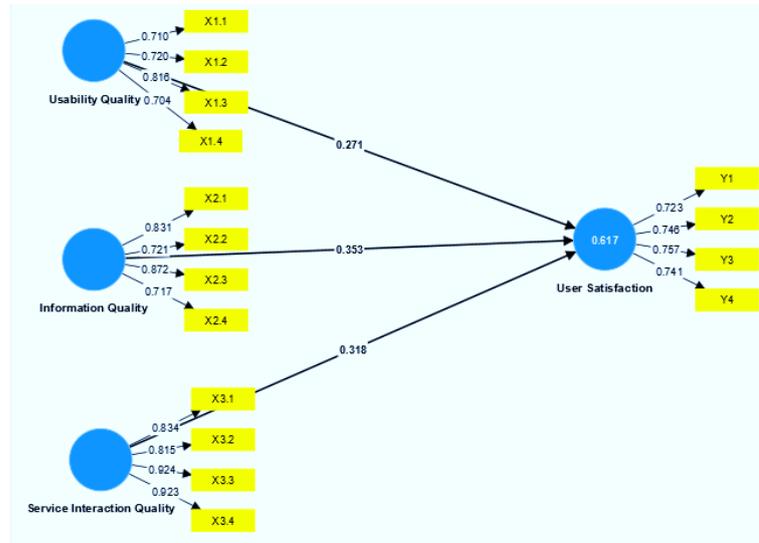
Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan

data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud [50]. Alat ukur yang dimaksud merupakan pernyataan dan pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner.

Instrumen penelitian dapat dikatakan baik jika mempunyai validitas yang memenuhi kriteria yang telah disepakati. Sehingga apabila instrumen penelitian tersebut menjalankan fungsi ukurnya, akan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah kemungkinan akan menghasilkan data yang kurang atau mungkin tidak sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam melaksanakan uji validitas dapat dilakukan evaluasi berkaitan dengan tes "*discriminant validity*" dan "*convergent validity*".

5.2.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pada uji Outer Model ini Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *loading factor* $> 0,7$. Jika semua faktor pembebanan memiliki nilai $> 0,7$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria *validitas konvergen*, karena tidak ada indikator untuk semua variabel yang dihilangkan dari model dan korelasi dapat dikatakan valid [51]. Dan melalui penggunaan parameter "*Loading Factor*" (*LF*) dan nilai "*Average Variance Extracted*" (*AVE*), jika nilai $LF \geq 0,7$ dan nilai $AVE \geq 0,5$ maka validitas konvergen dinyatakan valid [52].

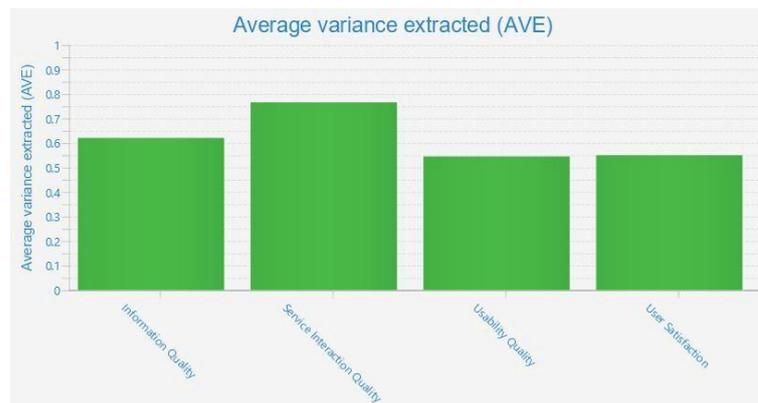


Gambar 5.3 Konseptual Model *SMARTPLS*

Tabel 5.4 Outer Loadings

	Information Quality	Service Interaction Quality	Usability Quality	User Satisfaction
			0.710	
			0.720	
			0.816	
			0.704	
	0.831			
	0.721			
	0.872			
	0.717			
		0.834		
		0.815		
		0.924		
		0.923		
				0.723
				0.746
				0.757
				0.741

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indicator telah memenuhi kriteria *validitas konvergen*, karna indicator untuk semua *variabel* sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.



Gambar 5.4 Average Variance Extracted (AVE)

Berdasarkan hasil output diatas yang telah diperoleh dapat dilihat dan akan dijelaskan pada tabel 5.4

Tabel 5.5 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Usability Quality	0.545
Information Quality	0.621
Service Interaction Quality	0.766
User Satisfaction	0.550

Dari gambar 5.4 dan tabel 5.5 diatas, dapat kita lihat bahwa semua indicator *AVE* bernilai > 0.5 sehingga semua indicator telah memenuhi kriteria *validitas konvergen* [53].

5.2.1.2 Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Uji validitas diskriminan dimaksudkan untuk membuktikan pertanyaan (kuesioner) pada *variabel laten* mampu di pahami responden (tidak membingungkan responden) dalam menjawab setiap pertanyaan. Validitas diskriminan di nyatakan memenuhi ketentuan jika nilai “*cross loading*” melebihi 0,7 [54].

Tabel 5.6 Cross Loading

	Information Quality	Service Interaction Quality	Usability Quality	User Satisfaction
X1.1	0.336	0.336	0.710	0.398
X1.2	0.412	0.415	0.720	0.466
X1.3	0.498	0.411	0.816	0.519
X1.4	0.481	0.419	0.704	0.521
X2.1	0.831	0.472	0.492	0.577
X2.2	0.721	0.382	0.489	0.521
X2.3	0.872	0.414	0.424	0.544
X2.4	0.717	0.298	0.465	0.469
X3.1	0.446	0.834	0.479	0.579
X3.2	0.479	0.815	0.437	0.520
X3.3	0.417	0.924	0.476	0.568
X3.4	0.418	0.923	0.491	0.571
Y1	0.478	0.466	0.414	0.723
Y2	0.496	0.394	0.506	0.746
Y3	0.468	0.536	0.477	0.757
Y4	0.548	0.499	0.555	0.741

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing *variabel laten* lebih besar dibanding nilai *variabel laten* lainnya dan memiliki nilai > 0.7 . Hal ini berarti bahwa setiap *variabel laten* sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana

beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji Reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima namun, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang *reliabel*, sebaliknya konstruk yang *reliabel* belum tentu valid [55].

Tabel 5.5 Reliability

Tabel 5.7 Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	0.722	0.727	Reliabel
X2	0.793	0.801	Reliabel
X3	0.897	0.899	Reliabel
X4	0.728	0.729	Reliabel

Pada tabel 5.7 dapat dilihat hasil *Uji Reliabilitas* menggunakan alat bantu *smartpls* yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* semua >0.7 yang berarti semua *Variabel Reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya *nilai Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua nilai

Cronbach alpa lebih dari 0.7 dan hal ini menunjukkan tingkat *Reliabilitas variable* bahwa semua *variable* memenuhi kriteria.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Pengujian inner model dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* dimana digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independent untuk menjelaskan variabel dependen.

5.3.1 NILAI R Square

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Nilai ini merupakan koefisien determinasi pada suatu konstruk endogen. Nilai *R Square* juga menjelaskan variasi dari *variabel eksogen* terhadap *variabel endogennya*. Kekuatan penjelasan variasi tersebut dibagi ke beberapa kriteria yakni *R Square* terbesar 0,67 artinya kuat 0,33 artinya moderat, dan 0,19 artinya lemah [56].

Tabel 5.8 Nilai R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.617	0.614

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.8 di atas dapat di simpulkan bahwa nilai *R Square* adalah 0.617 dan nilai *R Square adjusted* adalah 0.614 Nilai ini terkategori moderat maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu *variabel* dengan *variabel* lain.

5.4 UJI HIPOTESIS

Pada langkah terakhir ini yang melakukan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi *Smartpls* adalah uji hipotesis dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu akan tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.

5.4.1 PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Menurut Sugiyono [57]. dalam menguji hipotesis Nilai signifikan $t < 0,05$ maka dapat dikatakan variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5%. Apabila nilai t berada pada rentang nilai $-t$ tabel (1.96) dan t tabel(a) 5% (1.96)

Tabel 5.9 Hasil Uji Hipotesis [58]

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	X1-Y	0.353	8.123	0.000	Diterima
H2	X2-Y	0.318	6.432	0.000	Diterima
H3	X3-Y	0.271	5.064	0.000	Diterima

Keterangan :

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian H1 pada model structural menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai

original sample 0.353 (positif), nilai T-Statistic Konstruk adalah sebesar 8.123 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 1 diterima**.

2. Pengujian H1 pada model structural menyatakan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.318 (positif), nilai T-Statistic Konstruk adalah sebesar 6.432 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 2 diterima**.
3. Pengujian H3 pada model structural menyatakan bahwa *Usability Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sample 0.271 (positif), nilai T-Statistic Konstruk adalah sebesar 5.064 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000 (< 0.005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 3 diterima**.