

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *aplikasi dana* dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 350 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	195	55,7%
Perempuan	155	44,3%
Total	350	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 195 orang (55,7%) dan responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 155 orang (44,3%).

5.1.2 Usia

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	57	16,3%
20 – 25 Tahun	219	62,6%
> 25 Tahun	74	21,1%
Total	350	100%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia < 20 Tahun 57 (16,3%), 20 – 25 Tahun 219 (62,6%), > 25 Tahun 74 (21,1%).

5.1.3 Penggunaan Aplikasi Dana

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi dana dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Penggunaan Aplikasi Dana

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	349	99,7%
Tidak	1	0,3%

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Total	350	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa responden dalam penelitian 349 responden (99,7%) adalah pengguna aplikasi dana.

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

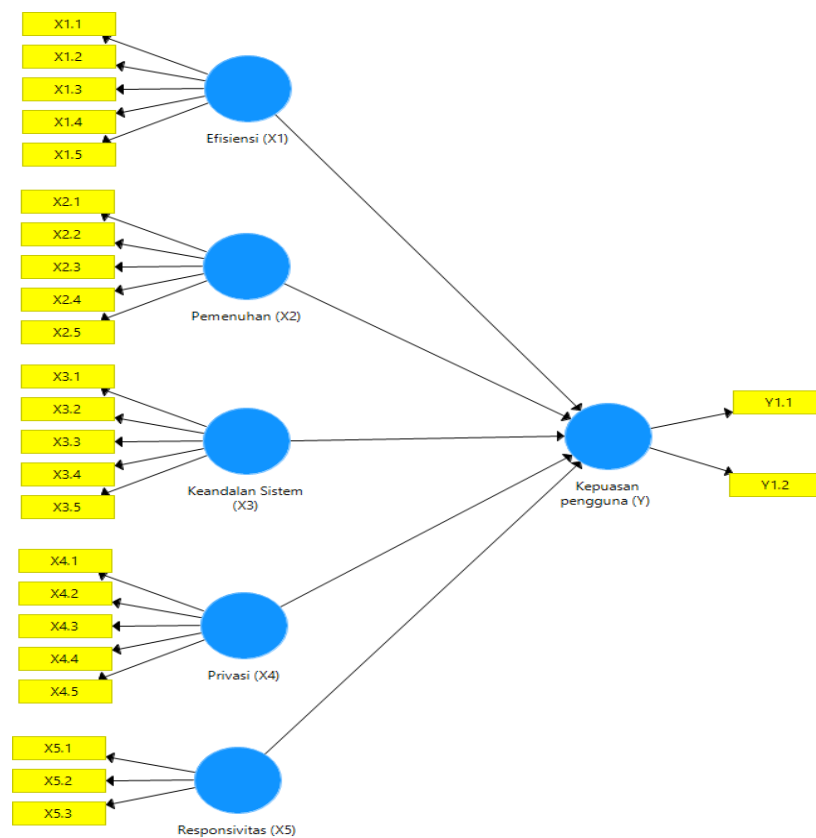
Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [55].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut.

Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen [56].

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Model Structural Equation Modelling

Pada gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan 25 indikator pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Efisiensi (X1)	Keandalan Sistem (X3)	Kepuasan pengguna (Y)	Pemenuhan (X2)	Privasi (X4)	Responsivitas (X5)
X1.1	0.865					
X1.2	0.870					
X1.3	0.852					
X1.4	0.856					
X1.5	0.849					
X2.1				0.867		
X2.2				0.853		
X2.3				0.832		
X2.4				0.880		
X2.5				0.880		
X3.1		0.782				
X3.2		0.887				
X3.3		0.858				
X3.4		0.894				
X3.5		0.848				
X4.1					0.877	
X4.2					0.871	
X4.3					0.867	
X4.4					0.848	
X4.5					0.841	
X5.1						0.882
X5.2						0.912
X5.3						0.857
Y1.1			0.920			
Y1.2			0.914			

Pada tabel 5.4 menunjukan bahwa semua nilai *outer loading* sudah memiliki nilai $> 0,7$, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang harus dieliminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria uji validitas konvergen. Evaluasi validitas diskriminatif dilakukan dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel

pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu $> 0,5$ [72]. Berikut juga nilai *AVE* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai Uji AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Efisiensi (X1)	0.737
Keandalan Sistem (X3)	0.734
Kepuasan pengguna (Y)	0.841
Pemenuhan (X2)	0.744
Privasi (X4)	0.741
Responsivitas (X5)	0.781

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *AVE* pada variabel Efisiensi (X1) 0.737, Keandalan Sistem (X3) 0.734, Kepuasan pengguna (Y) 0.841, Pemenuhan (X2) 0.744, Privasi (X4) 0.741, Responsivitas (X5) 0.781. Semua variabel bernilai $> 0,5$, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas diskriminan dengan melihat nilai *AVE*.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruknya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya $>$ dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya [57].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Efisiensi (X1)	Pemenuhan (X2)	Keandalan Sistem (X3)	Privasi (X4)	Responsivitas (X5)	Kepuasan pengguna (Y)
X1.1	0.865	0.739	0.745	0.695	0.496	0.413
X1.2	0.870	0.710	0.678	0.665	0.508	0.430
X1.3	0.852	0.699	0.713	0.686	0.478	0.398
X1.4	0.856	0.725	0.651	0.706	0.393	0.494
X1.5	0.849	0.758	0.741	0.715	0.431	0.516
X2.1	0.728	0.867	0.723	0.708	0.429	0.439
X2.2	0.736	0.853	0.797	0.772	0.472	0.485
X2.3	0.693	0.832	0.690	0.759	0.422	0.468
X2.4	0.759	0.880	0.773	0.772	0.448	0.461
X2.5	0.740	0.880	0.761	0.762	0.463	0.471
X3.1	0.560	0.652	0.782	0.593	0.450	0.409
X3.2	0.757	0.781	0.887	0.770	0.498	0.470
X3.3	0.744	0.751	0.858	0.766	0.410	0.410
X3.4	0.741	0.763	0.894	0.797	0.464	0.445
X3.5	0.700	0.763	0.848	0.774	0.433	0.412
X4.1	0.771	0.764	0.788	0.877	0.474	0.453
X4.2	0.709	0.736	0.705	0.871	0.449	0.410
X4.3	0.696	0.792	0.801	0.867	0.452	0.427
X4.4	0.636	0.750	0.742	0.848	0.418	0.443
X4.5	0.672	0.727	0.692	0.841	0.398	0.422
X5.1	0.438	0.443	0.465	0.445	0.882	0.632
X5.2	0.466	0.459	0.455	0.430	0.912	0.706
X5.3	0.511	0.473	0.485	0.478	0.857	0.648
Y1.1	0.458	0.465	0.427	0.421	0.710	0.920
Y1.2	0.516	0.526	0.497	0.500	0.664	0.914

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *cross loading* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings* (< 0.70).

3. Validitas Diskriminan *Fornell-Larcker Criterion*

Selain itu, penilaian validitas diskriminan juga diterapkan menggunakan Fornell-Larcker Criterion dengan mengukur konstruk. Apabila hubungan antara konstruk pada setiap indikator lebih besar daripada konstruk lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memiliki kemampuan yang lebih efektif dalam melakukan prediksi indikator dibandingkan dengan konstruk lainnya [74]. Nilai Fornell-Larcker Criterion dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai Fornell-Larcker Criterion

	Efisiensi (X1)	Keandalan Sistem (X3)	Kepuasan pengguna (Y)	Pemenuhan (X2)	Privasi (X4)	Responsivitas (X5)
Efisiensi (X1)	0.858					
Keandalan Sistem (X3)	0.821	0.855				
Kepuasan pengguna (Y)	0.536	0.504	0.917			
Pemenuhan (X2)	0.848	0.869	0.54	0.863		
Privasi (X4)	0.81	0.867	0.501	0.876	0.861	
Responsivitas (X5)	0.534	0.529	0.75	0.519	0.509	0.884

Pada tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa nilai *Fornell-Larcker Criterion* yang tertinggi dengan variabel efisiensi (0,858), pemenuhan (0,863), keandalan sistem (0,855), privasi (0,861), responsivitas (0.884), Kepuasan pengguna (0.917). Setiap konstruk memiliki nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang dimilikinya di uji dari variabel laten lainnya dan sudah memenuhi syarat yaitu $> 0,7$, jadi Dapat ditarik kesimpulan bahwa semua konstruk memenuhi standar kevalidan diskriminan.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$ [58].

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Efisiensi (X1)	0.911	0.933
Keandalan Sistem (X3)	0.907	0.931
Kepuasan pengguna (Y)	0.816	0.913
Pemenuhan (X2)	0.914	0.936
Privasi (X4)	0.913	0.935
Responsivitas (X5)	0.859	0.914

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $> 0,60$. Nilai *Composite Reliability* tertinggi dimiliki oleh variabel pemenuhan yaitu 0,936, dan nilai terendah yaitu pada variabel kepuasan pengguna sebesar 0,913. Sedangkan

pada nilai *Cronbach's Alpha* nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi pada variabel pemenuhan sebesar 0,914 dan nilai terendah pada variabel kepuasan pengguna yaitu 0,816. Dengan Demikian, dapat diketahui bahwa *Composite Reliability* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini reliabel.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktual)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktual), yang terdiri dari :

1. Uji *R-Square* (R²)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R² semakin tinggi. Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [59].

Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pengguna (Y)	0.596	0. 590

Pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pengguna diperoleh nilai R² sebesar 0,590 dapat dikatakan pengaruhnya sedang, terhadap variabel bebas lainnya (X).

2. Uji *F-Square* (F2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [60].

Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai *F-Square* (F2)

	Kepuasan pengguna (Y)
Efisiensi (X1)	0.003
Keandalan Sistem (X3)	0.003
Pemenuhan (X2)	0.02
Privasi (X4)	0.000
Responsivitas (X5)	0.706

Dari tabel 5.10 sebelumnya dapat disimpulkan, :

1. Variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu variabel Efisiensi (X1), Keandalan Sistem (X3), Pemenuhan (X2), Privasi (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Variabel yang memiliki pengaruh besar yaitu Responsivitas (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y).

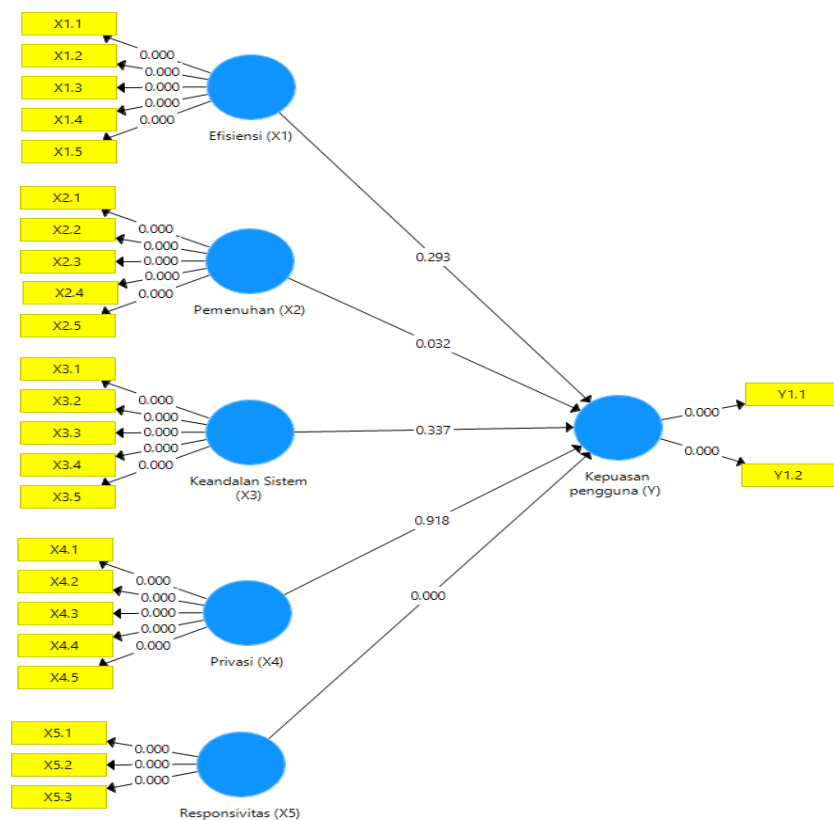
5.3 UJI HIPOTESIS

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstrapping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*

5.3.1 Hasil Bootstrapping SMARTPLS

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Model Structural Bootstrapping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics*

dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* $< 0,1$ karena sesuai dengan tingkat kesalahan atau *error* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 10%, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [61]. Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Efisiensi (X1) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.073	0.07	0.069	1.053	0.293
Keandalan Sistem (X3) -> Kepuasan pengguna (Y)	-0.085	-0.08	0.088	0.961	0.337
Pemenuhan (X2) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.227	0.226	0.106	2.149	0.032
Privasi (X4) -> Kepuasan pengguna (Y)	-0.011	-0.006	0.107	0.103	0.918
Responsivitas (X5) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.644	0.642	0.055	11.696	0.000

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini 2 hipotesis diterima yaitu (H2 dan H5), sedangkan 3 hipotesis ditolak (H1, H3, dan H4).

5.4 HASIL ANALISIS

5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 1.053. Dan nilai *original sample* sebesar 0,073, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 1 **ditolak**, yang artinya

terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Hasil ini relevan dengan penelitian [62]. Didapatkan hasil hipotesis Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.322, nilai *original sample* sebesar 0,034, dan nilai *P Values* 0.133, berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel pemenuhan (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 2.149. Dan nilai *original sample* sebesar 0,227, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 2 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara pemenuhan (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Hasil ini relevan dengan penelitian [63] Didapatkan hasil hipotesis pemenuhan (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar $2.133 < 1,96$, nilai *original sample* sebesar 0,323, dan nilai *P Values* 0.001, berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis 2 dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara variabel pemenuhan (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kehandalan sistem (X3) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.961. Dan nilai *original sample* sebesar -0,085, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 3 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara kehandalan sistem (X3) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Hasil ini relevan dengan penelitian [63]. Didapatkan hasil hipotesis kehandalan sistem (X3) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.321, nilai *original sample* sebesar 0,034, dan nilai *P Values* -0.234, berarti berpengaruh negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kehandalan sistem (X3) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

5.4.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel privasi (X4) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.103. Dan nilai *original sample* sebesar -0,011, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 4 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara privasi (X4) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Hasil ini relevan dengan penelitian [17]. Didapatkan hasil hipotesis privasi (X4) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.333, nilai *original sample* sebesar -0,123, dan nilai *P Values* 0.323, berarti berpengaruh

negatif. Oleh karena itu, hipotesis dinyatakan **ditolak**, yang artinya terdapat terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel privasi (X4) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

5.4.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel responsivitas (X5) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 11.696. Dan nilai *original sample* sebesar 0,644, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara responsivitas (X5) terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Hasil ini relevan dengan penelitian [63] Didapatkan hasil hipotesis responsivitas (X5) terhadap Kepuasan pengguna (Y) memiliki *t-statistics* sebesar $3.323 < 1,96$, nilai *original sample* sebesar 0,323, dan nilai *P Values* 0.001, berarti berpengaruh positif. Oleh karena itu, hipotesis 2 dinyatakan **diterima**, yang artinya terdapat terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara variabel pemenuhan (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y).