

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI**

Responden dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Gojek. Data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 385 responden, sesuai dengan rumus *Lemeshow* yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google Form* dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 14 butir pertanyaan. Kuesioner kemudian disebar dari tanggal 10 Desember 2023 sampai tanggal 14 Januari 2024. Data hasil dari penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan memakai *software* SmartPLS 4, dan akan diuji reliabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

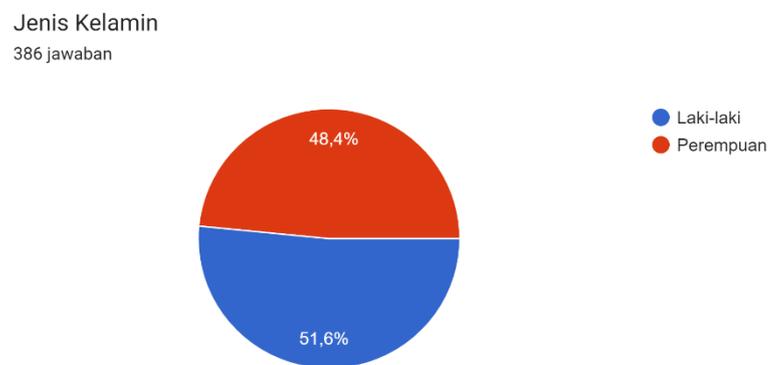
#### **5.2 PROFIL RESPONDEN**

##### **5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan aplikasi Gojek, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 berikut :

**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-Laki	199	51,6%
2	Perempuan	186	48,4%
	Total	385	100%

**Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari gambar diatas adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 199 dengan persentase 51,6%, sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 186 responden dengan persentase 48,4%.

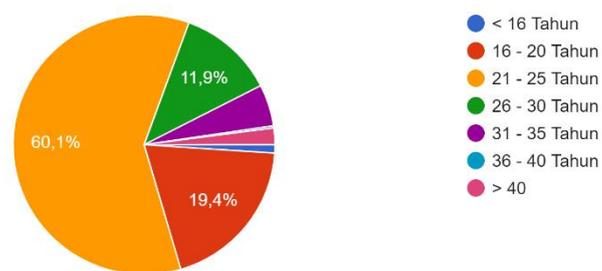
### 5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia yang menggunakan aplikasi Gojek, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 berikut :

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 16 Tahun	4	1%
2	16 – 20 Tahun	75	19,4%
3	21 – 25 Tahun	231	60,1%
4	26 – 30 Tahun	46	11,9%
5	31 – 35 Tahun	20	5,2%
6	36 – 40 Tahun	1	0,3%
7	> 40 Tahun	8	2,1%
	Total	385	100%

Usia  
386 jawaban

**Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari gambar diatas adalah responden yang berusia 21 - 25 tahun sebanyak 231 responden dengan persentase 60,1%. Responden dengan umur <16 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 1%. Responden dengan umur 16 -

20 tahun sebanyak 75 responden dengan persentase 19,4%. Responden dengan umur 26 - 30 tahun sebanyak 46 responden dengan persentase 11,9%. Responden dengan umur 31 - 35 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 5,2%. Responden dengan umur 36 - 40 tahun sebanyak 1 responden dengan persentase 0,3%. Responden dengan umur >40 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 2,1%.

### 5.2.3 Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal

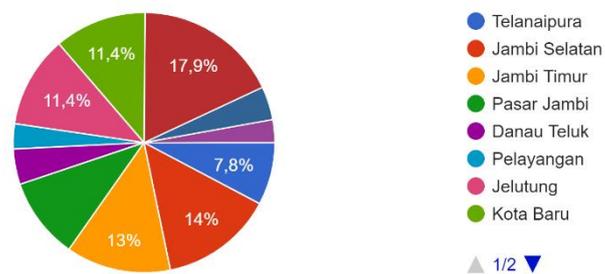
Data responden berdasarkan kecamatan tempat tinggal yang menggunakan aplikasi Gojek, dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 berikut :

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal**

NO	TEMPAT TINGGAL	JUMLAH	PERSENTASE
1	Telanaipura	30	7,8%
2	Jambi Selatan	54	14%
3	Jambi Timur	50	13%
4	Pasar Jambi	39	10,1%
5	Danau Teluk	17	4,4%
6	Pelayangan	12	3,1%
7	Jelutung	44	11,4%
8	Kota Baru	44	11,4%
9	Paal Merah	16	4,1%

10	Danau Sipin	11	2,8%
11	Alam Barajo	68	17,9%
	Total	385	100%

Kecamatan Tempat Tinggal  
386 jawaban



**Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal**

Pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari gambar diatas adalah responden dengan tempat tinggal di kecamatan alam barajo sebanyak 68 dengan persentase 17,9%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Telanaipura sebanyak 30 dengan persentase 7,8%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Jambi Selatan sebanyak 54 dengan persentase 14%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Jambi Timur sebanyak 50 dengan persentase 13%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Pasar Jambi sebanyak 39 dengan persentase 10,1%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Danau Teluk sebanyak 17 dengan persentase 4,4%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Pelayangan sebanyak 12 dengan persentase 3,1%. Responden dengan tempat tinggal di

kecamatan Jelutung sebanyak 44 dengan persentase 11,4%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Kota Baru sebanyak 44 dengan persentase 11,4%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Paal Merah sebanyak 16 dengan persentase 4,1%. Responden dengan tempat tinggal di kecamatan Danau Sipin sebanyak 11 dengan persentase 2,8%.

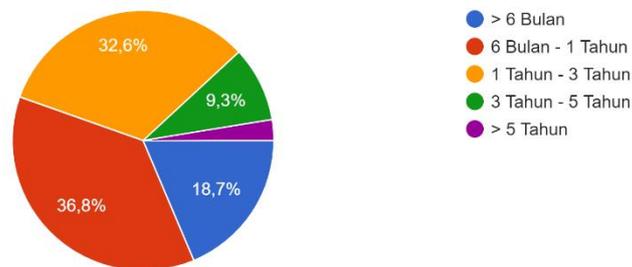
#### 5.2.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Gojek

Data responden berdasarkan Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Gojek yang menggunakan aplikasi Gojek, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 berikut :

**Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Gojek**

NO	LAMA PENGGUNAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 6 Bulan	71	18,7%
2	6 Bulan – 1 Tahun	142	36,8%
3	1 Tahun – 3 Tahun	126	32,6%
4	3 Tahun – 5 Tahun	36	9,3%
5	< 5 Tahun	10	2,6%
	Total	385	100%

Berapa Lama Anda Menggunakan aplikasi Gojek  
386 jawaban



**Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Gojek**

Pada tabel 5.4 gambar 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari gambar diatas adalah responden dengan lama penggunaan aplikasi gojek 6 bulan – 1 tahun sebanyak 142 responden dengan persentase 36,8%. Responden dengan lama penggunaan aplikasi gojek > 6 bulan sebanyak 71 responden dengan persentase 18,7%. Responden dengan lama penggunaan aplikasi gojek 1 tahun – 3 tahun sebanyak 126 responden dengan persentase 32,6%. Responden dengan lama penggunaan aplikasi gojek 3 tahun – 5 tahun sebanyak 36 responden dengan persentase 9,3%. Responden dengan lama penggunaan aplikasi gojek > 5 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 2,6%.

### 5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis *outer model* menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator

indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya[45]. Uji yang dilakukan pada *outer model* adalah:

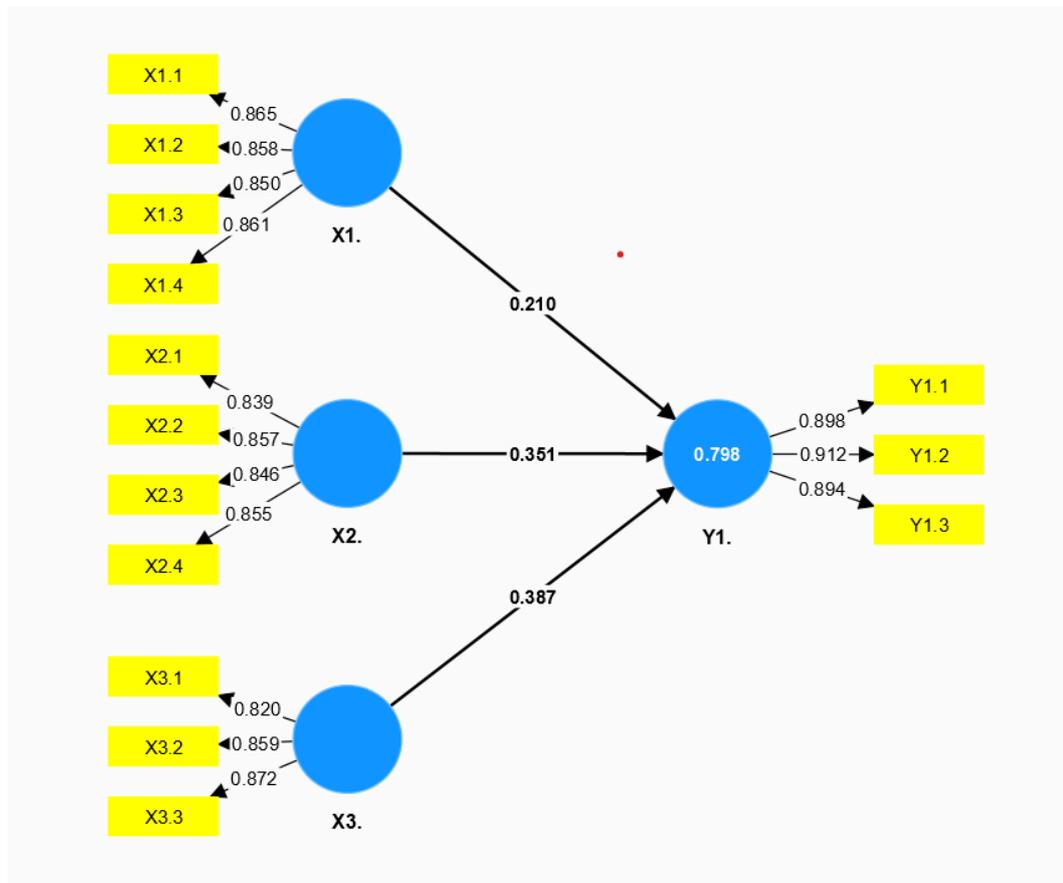
- a. *Convergent Validity*
- b. *Discriminant Validity*
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*
- d. *Construct Reliability*

### 5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kemampuan dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konsep tersebut akurat atau tidak, yang berarti bahwa apakah konsep yang telah dibangun sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai korelasi diatas 0,30[46].

#### 1. Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Pengukuran nilai validitas konvergen dapat dilihat dari korelasi nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya[45]. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik, jika nilai outer loading di atas 0,70[47]. Nilai *loading factor* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut :



**Gambar 5.5** *Graphical output*

**Tabel 5.5** *Outer Loadings*

	<b>X1.</b>	<b>X2.</b>	<b>X3.</b>	<b>Y1.</b>
<b>X1.1</b>	0.865			
<b>X1.2</b>	0.858			
<b>X1.3</b>	0.850			
<b>X1.4</b>	0.861			
<b>X2.1</b>		0.839		
<b>X2.2</b>		0.857		
<b>X2.3</b>		0.846		

<b>X2.4</b>		0.855		
<b>X3.1</b>			0.820	
<b>X3.2</b>			0.859	
<b>X3.3</b>			0.872	
<b>Y1.1</b>				0.898
<b>Y1.2</b>				0.912
<b>Y1.3</b>				0.894

Dari tabel 5.5 *outer loading* diatas Dapat dilihat bahwa semua variabel dan indikatornya memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara indikator dengan variabelnya dikatakan valid dari segi *convergent validity*.

## 2. Validitas diskriminan (*Discriminant Validity*)

*Discriminant validity* yaitu pengujian validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari masing-masing bloknnya [48]. Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE >0,50, maka artinya validitas deskriminan tercapai [49]. Nilai AVE pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

**Tabel 5. 6 Nilai *Average variance extracted* (AVE)**

	<b>Average variance extracted (AVE)</b>
<b>X1.</b>	0.737
<b>X2.</b>	0.721
<b>X3.</b>	0.724
<b>Y1.</b>	0.812

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel laten *System Quality* (0,737), *Information Quality* (0,721), *Service Quality* (0,724), dan *Use Satisfaction* (0,812) bernilai  $> 0,50$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [49]. Pengukuran *Fornell Larcker Criteration* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

**Tabel 5. 7 Fornell Larcker Criterion**

	<b>X1.</b>	<b>X2.</b>	<b>X3.</b>	<b>Y1.</b>
<b>X1.</b>	0.859			
<b>X2.</b>	0.838	0.849		
<b>X3.</b>	0.805	0.831	0.851	
<b>Y1.</b>	0.816	0.849	0.848	0.901

Berdasarkan tabel 5.7, tampak bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil gambar 5.3 dan gambar 5.4 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE ada metode lain yang bisa digunakan untuk mengetahui *discriminant validity*, yaitu dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dapat dikatakan telah memenuhi *discriminant validity* yaitu Ketika nilai *cross loading* nya  $> 0,70$ [49]. Nilai cross loadings pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

**Tabel 5. 8 Cross Loadings**

	<b>X1.</b>	<b>X2.</b>	<b>X3.</b>	<b>Y1.</b>
<b>X1.1</b>	<b>0.865</b>	0.746	0.706	0.693
<b>X1.2</b>	<b>0.858</b>	0.703	0.659	0.668
<b>X1.3</b>	<b>0.850</b>	0.683	0.686	0.712
<b>X1.4</b>	<b>0.861</b>	0.744	0.712	0.727
<b>X2.1</b>	0.714	<b>0.839</b>	0.674	0.714
<b>X2.2</b>	0.743	<b>0.857</b>	0.714	0.723
<b>X2.3</b>	0.673	<b>0.846</b>	0.672	0.693
<b>X2.4</b>	0.716	<b>0.855</b>	0.760	0.751
<b>X3.1</b>	0.684	0.684	<b>0.820</b>	0.680
<b>X3.2</b>	0.692	0.703	<b>0.859</b>	0.735
<b>X3.3</b>	0.681	0.732	<b>0.872</b>	0.747
<b>Y1.1</b>	0.727	0.774	0.767	<b>0.898</b>
<b>Y1.2</b>	0.718	0.777	0.770	<b>0.912</b>
<b>Y1.3</b>	0.761	0.743	0.756	<b>0.894</b>

Hasil *cross loadings* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cross loadings* 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.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mencerminkan konsistensi *internal* pada tiap indikator dari variabel yang menggambarkan sejauh mana masing-masing indikator tersebut mengindikasikan variabel bentukan yang general [50]. Untuk menguji reliabilitas konstruk dalam penelitian digunakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* . Suatu variabel dikatakan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability* >0,7 [51] dan nilai *cronbach's alpha* yang bernilai > 0,7 memiliki tingkat reabilitas yang baik bagi sebuah variabel [52]. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut:

**Tabel 5. 9 Composite Reliability Dan Cronbach's Alpha**

	<b><i>Cronbach's alpha</i></b>	<b><i>Composite reliability (rho_a)</i></b>	<b><i>Composite reliability (rho_c)</i></b>
<b>X1.</b>	0.881	0.882	0.918
<b>X2.</b>	0.871	0.872	0.912
<b>X3.</b>	0.809	0.811	0.887
<b>Y1.</b>	0.885	0.885	0.929

X1 : *System Quality*

X2 : *Information Quality*

X3 : *Service Quality*

Y1 : *User Satisfaction*

Pada tabel 5.9 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu smart PLS yang menyatakan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* setiap variabel lebih besar 0,7 dan semua nilai *composit reliability* setiap variabel lebih besar 0,7. Yang berarti semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian.

#### **5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)**

Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan antara variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural yaitu dengan melihat koefisien antar hubungan variabel dan nilai koefisien determinan (R<sup>2</sup>)[53]. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

##### **5.4.1 Nilai R-Square**

Nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R<sup>2</sup> maka semakin baik untuk model yang diprediksi dari model penelitian yang dibuat. Nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, dengan kriteria Batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu  $> 0,67$  = kuat atau *substansial*,  $> 0,33$  = sedang atau *moderate*, dan  $0,19$  = buruk atau lemah[53]. Nilai R-Square dan R-Square Adjusted pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut:

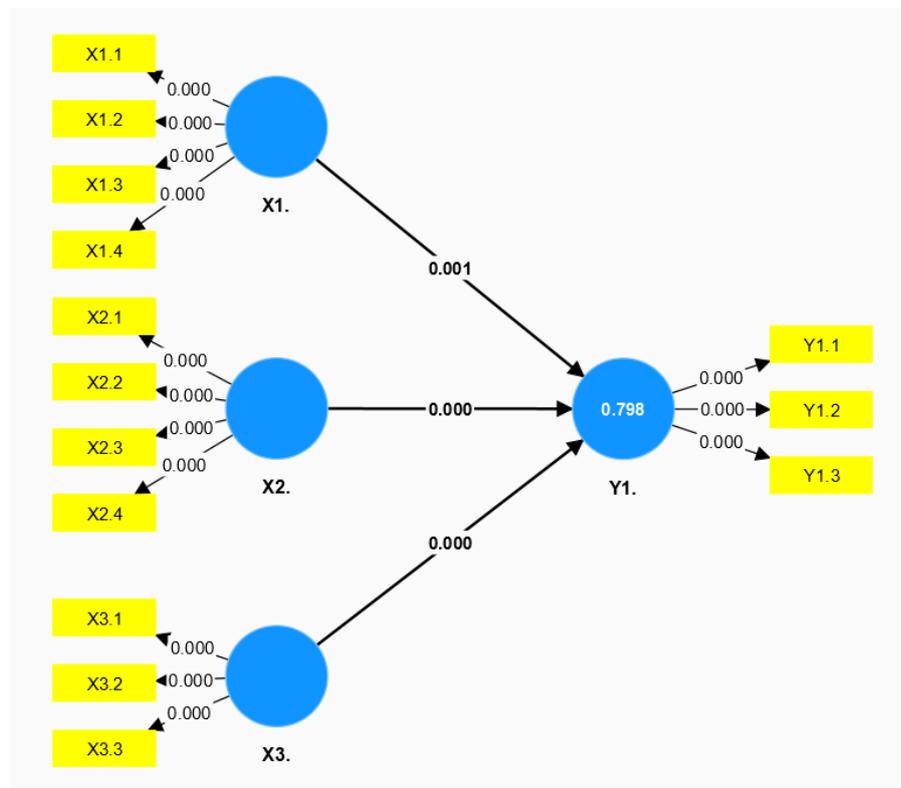
**Tabel 5. 10 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted**

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
<b>Y1.</b>	0.798	0.796

Dari tabel 5.10 dapat dijelaskan bahwa Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independen *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap variabel independen "*User Satisfaction*" adalah 0.796 nilai ini terkategori kuat atau *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *independen* memberikan pengaruh dan tingkat kuat atau *substansial* terhadap variabel *dependen*.

## 5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan dan Reliabilitas, pengajuan selanjutnya yaitu pengujian terhadap Hipotesis. Nilai Koefisien Path atau Inner Model menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode bootstrapping[53]. Berikut hasil uji data menggunakan bootstrapping seperti pada gambar 5.6 dibawah:



**Gambar 5. 6** *Graphical output Bootstrapping*

### 5.5.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 3 hipotesis yang akan dikembangkan. Kriteria original sample adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai original sample adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai *T-statistic* adalah  $>1.96$  dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (*P-values*)  $<0,05$ [53].

**Tabel 5. 11 Path Coefficients**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	<b>Hasil</b>
<b>H1</b>	X1. -> Y1.	0.210	3.334	0.001	Diterima
<b>H2</b>	X2. -> Y1.	0.351	7.076	0.000	Diterima
<b>H3</b>	X3. -> Y1.	0.387	7.203	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.11 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.210 (positif), nilai *T-statistic* 3.334 ( $>1,96$ ), dan nilai *P. Values* memenuhi syarat yaitu 0.001 ( $<0.05$ ) sehingga H1 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan oleh aplikasi Gojek berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian yang dilakukan oleh Bangbang Supriyadi dan Sari Susanti [5] dan anggi et al. [37].
2. Hipotesis H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.351 (positif), nilai *T-Statistic* 7.076 ( $>1,96$ ), dan nilai *P. Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $<0.05$ ) sehingga H2 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi Gojek berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini

relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian yang dilakukan oleh Imansyah dan Elfi [38] dan Mubarak et al. [39].

3. Hipotesis H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai Path Coefficient 0.387 (positif), nilai T-statistic 7.203 ( $>1,96$ ), dan nilai P. Values memenuhi syarat yaitu 0.000 ( $<0.05$ ) sehingga H3 pada penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Gojek berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian yang dilakukan oleh imelda et al. [40] dan senni et al. [41].

**Tabel 5. 12 Hasil Uji Hipotesis**

NO	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
2	H2	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
3	H3	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima

## 5.6 REKOMENDASI PERBAIKAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi perbaikan seperti:

1. Setelah dilakukan penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *System Quality* Terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk dilakukannya peningkatan terhadap kualitas sistem dari aplikasi Gojek dikarenakan berpengaruh

terhadap tingkat kepuasan dari pengguna. Beberapa peningkatan yang bisa dilakukan adalah dengan menyederhadakan fungsi fungsi yang ada agar dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna, membuat aplikasi Gojek bisa digunakan kapanpun dan dimanapun, dan membuat aplikasi Gojek dapat digunakan dalam keadaan jaringan internet lemah.

2. Setelah dilakukan penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *Information Quality Terhadap User Satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk dilakukannya peningkatan terhadap kualitas informasi dari aplikasi Gojek dikarenakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari pengguna. Beberapa peningkatan yang bisa dilakukan adalah dengan menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami dan tidak membingungkan pengguna, menyediakan informasi yang selalu up to date dan sesuai dengan pengguna.
3. Setelah dilakukan penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *Service Quality Terhadap User Satisfaction* dan pengaruh tersebut lebih besar dari dua variabel lainnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk dilakukannya peningkatan terhadap kualitas layanan dari aplikasi Gojek dikarenakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari pengguna. Beberapa peningkatan yang bisa dilakukan adalah meningkatkan rasa aman pengguna saat menggunakan aplikasi gojek, dan melakukan pelatihan berkala kepada mitra pengemudi Gojek , baik GoCar, GoRide, GoFood, GoSend, dan lainnya agar dapat melayani *customer* dengan baik.