

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada para pengguna aplikasi BRImo yang telah menggunakan Aplikasi BRImo. 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* SmartPLS 3.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *Online* kepada pengguna Aplikasi BRImo, yang telah disebarkan dari Tanggal 28 November 2023 sampai Tanggal 14 Desember 2023. Untuk kegiatan pengisian dengan 24 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada para pengguna Aplikasi BRImo yang telah menggunakan jasa layanan Aplikasi BRImo. Sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan Valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut :

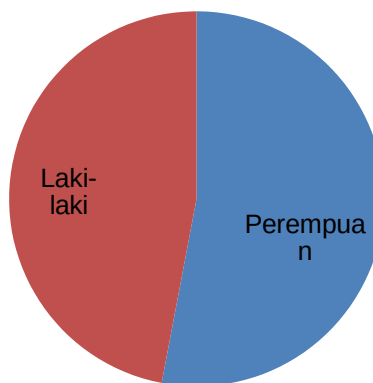
5.1.1 Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi BRImo, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan grafik 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	181	47%
2	Perempuan	204	53%

Jenis kelamin



Gambar 5.1 Grafik Jenis Kelamin

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 181 orang atau 47% dari hasil total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 204 orang atau 53% dari total keseluruhan sampel.

5.1.2 Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna Aplikasi BRImo, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan grafik 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa	146	37,9%
2	PNS	81	21%
3	Wirausaha	51	13,2%
4	Swasta	56	14,5%
5	Lainnya	51	13,2%

Pekerjaan



Gambar 5.2 Grafik Pekerjaan

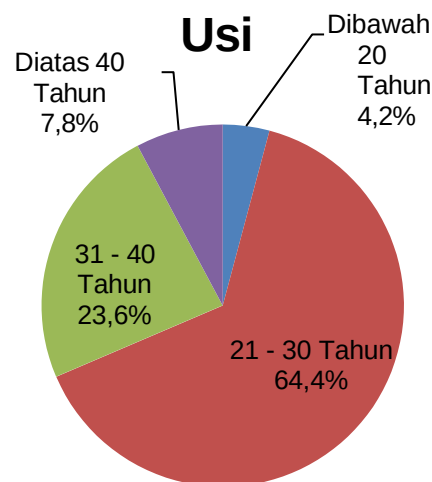
Pada tabel dan grafik diatas menunjukkan bahwa Mahasiswa lebih dominan menggunakan layanan Aplikasi BRImo dibandingkan dengan para pekerja lainnya.

5.1.3 Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna Aplikasi BRImo dapat dilihat pada tabel 5.3 dan grafik 5.3 berikut :

Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	Dibawah 20 Tahun	16	4,2%
2	21 – 30 Tahun	248	64,4%
3	31 – 40 Tahun	91	23,6%
4	Diatas 40 Tahun	30	7,8%



Gambar 5.3 Grafik Usia

Pada tabel 5.3 dan grafik 5.3 diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan usia adalah responden dengan rentang usia diatas 21 - 30 Tahun berjumlah 248 responden dengan persentase 64,4%, sedangkan responden dengan rentang usia 31 – 40 Tahun berjumlah 91 responden dengan persentase 23,6%, responden dengan rentang umur diatas 40 Tahun berjumlah 30 responden

dengan persentase 7,8% dan responden dengan rentang umur dibawah 20 Tahun berjumlah 16 responden dengan persentase 4,2%.

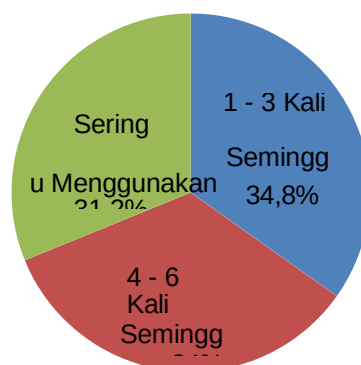
5.1.4 Seberapa Sering Anda Menggunakan Aplikasi BRImo

Data responden berdasarkan usia pengguna Aplikasi BRImo, dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Menggunakan Aplikasi BRImo

No	Seberapa Sering Anda Menggunakan	Jumlah Responden	Persentase
1	1 – 3 Kali Seminggu	134	34,8%
2	4 – 6 Kali Seminggu	131	34%
3	Sering Menggunakan	120	31,2%

Seberapa Sering Anda Menggunakan Aplikasi BRImo



Gambar 5.4 Grafik Seberapa Sering Anda Menggunakan Aplikasi BRImo

Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 134 responden hanya menggunakan aplikasi BRImo selama 1 – 3 kali seminggu.

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 3. Pengujian statistic SEM berbasis PLS terdiri dari dua pengujian yaitu Outter model dan Inner Model.

5.2.1 Evaluasi Measurement Model (*Outter 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[41].

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[42]. Untuk mengetahui apakah variabel dengan indikator berkorelasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* > 0,7 dan jika nilai AVE > nilai 0,5, maka uji validitas konvergen telah terpenuhi[43].

Tabel 5.5 Outer Loading

Cross Loading	X1 (Eficiency)	X2 (Fulfillment)	X3 (System Availability)	X4 (Privacy)	X5 (Responsiveness)	X6 (Compensation)	X7 (Contact)	Kepuasan Pengguna
X1.1	0,840							
X1.2	0,920							
X1.3	0,733							
X2.1		0,748						
X2.2		0,949						
X2.3		0,819						
X3.1			0,796					
X3.2			0,895					
X3.3			0,805					

X4.1				0,865				
X4.2				0,943				
X4.3				0,747				
X5.1					0,891			
X5.2					0,762			
X5.3					0,923			
X6.1						0,784		
X6.2						0,911		
X6.3						0,817		
X7.1							0,849	
X7.2							0,895	
X7.3							0,913	
Y1								0,793
Y2								0,948
Y3								0,831

Pada tabel 5.5 menunjukan bahwa semua nilai *Outer Loading* setiap variabel $> 0,7$, sehingga indikator variabel untuk semua variabel tidak perlu dieliminasi dari model, hal ini menunjukan bahwa semua indikator variabel dinyatakan *Valid*.

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	AVE
<i>Efficiency</i>	0,696
<i>Fulfillment</i>	0,710
<i>System Availability</i>	0,695
<i>Privacy</i>	0,731
<i>Responsiveness</i>	0,743

<i>Compensation</i>	0,704
<i>Contact</i>	0,785
Kepuasan Pengguna	0,740

Pada tabel 5.6 menunjukan 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 konstruknya 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[44]. Untuk mengetahui lulus uji validitas diskriminan juga dapat diukur dengan menggunakan nilai *Fornell-Lacker Criterion*, jika nilai masing-masing indikator mempunyai nilai loading factor lebih besar daripada konstruk lain, artinya pengujian data dengan validitas diskriminan telah tercapai[45].

Tabel 5.7 Cross Loading

Cross Loading	X1 (Eficiency)	X2 (Fulfillment)	X3 (System Availability)	X4 (Privacy)	X5 (Responsiveness)	X6 (Compensation)	X7 (Contact)	Kepuasan Pengguna
X1.1	0,840	0,557	0,320	0,274	0,342	0,784	0,356	0,477
X1.2	0,920	0,784	0,349	0,279	0,411	0,911	0,410	0,767
X1.3	0,733	0,392	0,647	0,354	0,486	0,570	0,429	0,361
X2.1	0,532	0,748	0,406	0,241	0,482	0,534	0,634	0,620
X2.2	0,673	0,949	0,386	0,302	0,569	0,730	0,714	0,948
X2.3	0,650	0,819	0,263	0,315	0,300	0,836	0,379	0,736
X3.1	0,381	0,354	0,796	0,281	0,431	0,301	0,390	0,299
X3.2	0,496	0,392	0,895	0,373	0,483	0,394	0,488	0,361
X3.3	0,293	0,276	0,805	0,298	0,424	0,235	0,390	0,280
X4.1	0,262	0,270	0,284	0,865	0,353	0,261	0,388	0,365
X4.2	0,272	0,282	0,301	0,943	0,328	0,287	0,384	0,342
X4.3	0,362	0,327	0,416	0,747	0,343	0,355	0,375	0,297
X5.1	0,398	0,623	0,508	0,396	0,891	0,412	0,849	0,629
X5.2	0,429	0,303	0,457	0,310	0,762	0,312	0,543	0,394
X5.3	0,419	0,385	0,406	0,304	0,923	0,380	0,571	0,426
X6.1	0,840	0,557	0,320	0,274	0,342	0,784	0,356	0,477
X6.2	0,920	0,784	0,349	0,279	0,411	0,911	0,410	0,767
X6.3	0,594	0,722	0,288	0,329	0,333	0,817	0,412	0,633
X7.1	0,398	0,623	0,508	0,396	0,891	0,412	0,849	0,629
X7.2	0,365	0,488	0,523	0,438	0,699	0,304	0,895	0,592
X7.3	0,461	0,685	0,365	0,369	0,561	0,500	0,913	0,831

Y1	0,657	0,746	0,206	0,358	0,354	0,763	0,365	0,793
Y2	0,673	0,949	0,386	0,302	0,569	0,730	0,714	0,948
Y3	0,461	0,685	0,365	0,369	0,561	0,500	0,913	0,831

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. 8 *Fornell-Lacker Criterion*

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
<i>Efficiency</i> (X1)	0,835							
<i>Fulfillment</i> (X2)	0,735	0,843						
<i>System Availability</i> (X3)	0,477	0,412	0,833					
<i>Privacy</i> (X4)	0,345	0,339	0,384	0,855				
<i>Responsiveness</i> (X5)	0,477	0,538	0,536	0,399	0,862			
<i>Compensation</i> (X6)	0,933	0,833	0,379	0,348	0,434	0,839		
<i>Contact</i> (X7)	0,466	0,686	0,511	0,447	0,790	0,469	0,886	
Kepuasan Pengguna (Y)	0,691	0,928	0,379	0,393	0,584	0,766	0,788	0,860

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[46].

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas

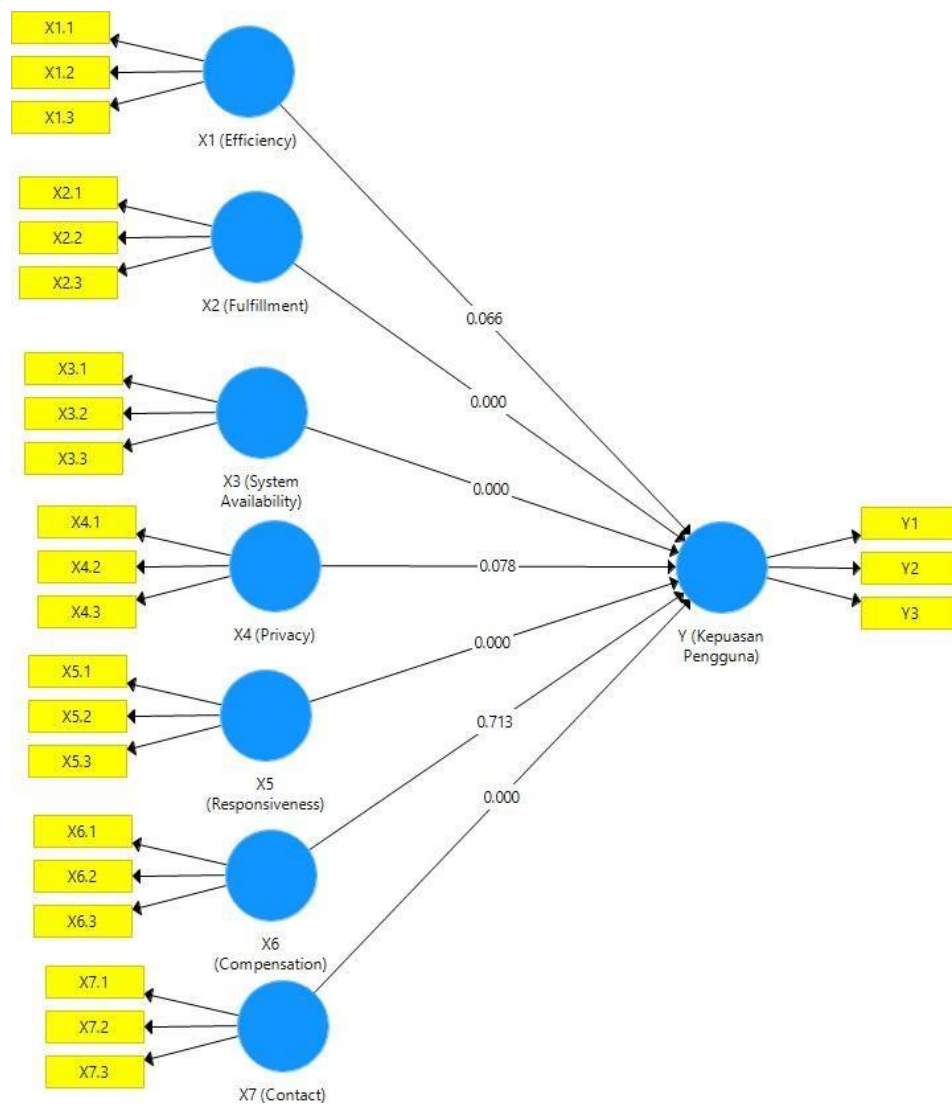
Variabel	Jumlah Indikator	Cronbachs Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Efficiency</i>	3	0,791	0,872	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	3	0,792	0,879	Reliabel
<i>System Availability</i>	3	0,780	0,872	Reliabel
<i>Privacy</i>	3	0,812	0,890	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3	0,829	0,896	Reliabel
<i>Compensation</i>	3	0,791	0,876	Reliabel
<i>Contact</i>	3	0,865	0,916	Reliabel
Kepuasan Pengguna	3	0,821	0,894	Reliabel

Pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa semu nilai *Cronbachs Alpha* setiap variabel $> 0,7$, dan semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel $> 0,7$ hal ini

menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

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. 5 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.

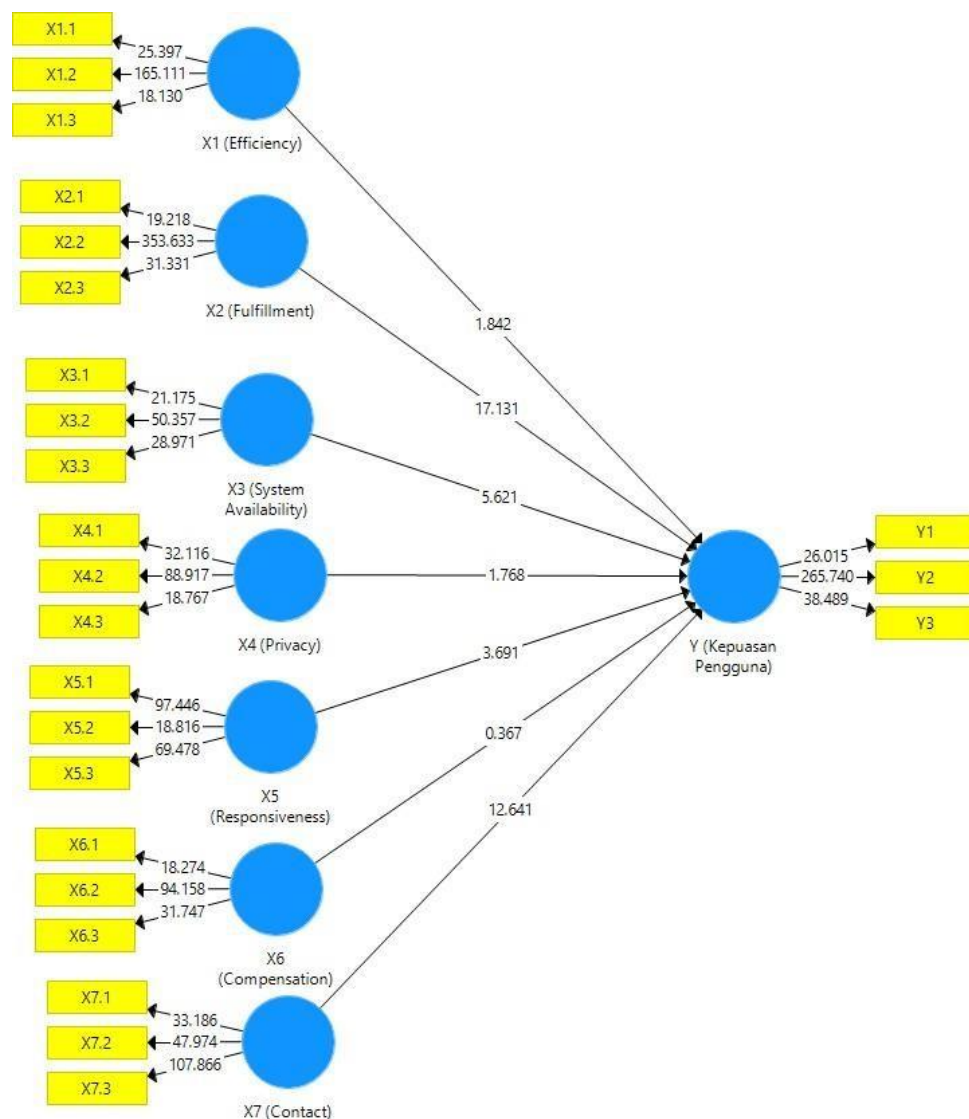
Tabel 5.10 Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square
Y (Kepuasan Pengguna)	0,919

Pada tabel 5.10 diatas menunjukan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna sebesar 0,919 yang berarti bahwa variabel kelayakan aplikasi mampu menjelaskan varian kelayakan aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 91,9% dan dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

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, maka semakin kuat pula pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat[47]. Berikut adalah hasil *Path Coefficient* pada penelitian ini.



Gambar 5.6 Koefisien Jalur

Berdasarkan gambar 5.2 diatas, terlihat bahwa *Efficiency* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 1,842 terhadap kepuasan pengguna, *Fulfillment* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 17,131 terhadap kepuasan pengguna, *System Availability* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 5,621 terhadap kepuasan pengguna, *Privacy* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 1,768 terhadap kepuasan pengguna, *Responsiveness* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 3,691

terhadap kepuasan pengguna, *Compensation* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 0,367 terhadap kepuasan pengguna dan *Contact* memiliki nilai *Path Coefficient* sebesar 12,641 terhadap kepuasan pengguna. Yang berarti semua variabel memiliki pengaruh yang searah atau positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo.

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. Apabila nilai T-Statistic berada diatas 1,96 dengan nilai P-Values berada dibawah 0,05, nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil Bootstrapping sebagai berikut.

Tabel 5.11 Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1 → Y	0,087	0,093	0,049	1,776	0,425	Ditolak
H2	X2 → Y	0,654	0,655	0,037	17,605	0,000	Diterima
H3	X3 → Y	-0,110	-0,110	0,020	5,480	0,000	Diterima
H4	X4 → Y	0,033	0,033	0,017	1,923	0,344	Ditolak
H5	X5 → Y	-0,091	-0,094	0,027	3,388	0,001	Diterima
H6	X6 → Y	0,020	0,014	0,055	0,372	0,967	Ditolak
H7	X7 → Y	0,403	0,404	0,031	13,010	0,000	Diterima

5.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian sebagai berikut :

1. Pembahasan hasil hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai T-statistic $1,776 > 1,96$ dan nilai P-values $0,425 < 0,005$. Sehingga H1 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Riza Pahlevi Bustomi, Mochammad Arief Hermawan Sutoyo, Anggia Rizky Hutapea, dan Ahmad Husaein [48] pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai P-Value (sig. 0,146) dengan nilai T-Statistic (1,496). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.

2. Pembahasan hasil hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai T-statistic $17,605 > 1,96$ dan nilai P-values $0,000 < 0,005$. Sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Fulfillment* (X2) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai T-statistic $5,480 > 1,96$ dan nilai P-values $0,000 < 0,05$. Sehingga H3 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *System Availability* (X3) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pembahasan hasil hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai T-statistic $1,923 > 1,96$ dan nilai P-values $0,344 < 0,005$. Sehingga H4 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Privacy* (X4) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil dari penelitian ini juga sama dengan penelitian tersahulu yang dilakukan oleh Irfan Al Rasyid, Doni Winarso, dan Rudy Asrianto [49] pengaruh *Privacy* (X4) terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai P-Value (sig 0,766) dengan nilai T-Statistic (-0,298). Berdasarkan hasil tersebut bahwa variabel *Privacy* (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa nilai T-statistic $3,338 > 1,96$ dan nilai P-values $0,001 < 0,05$. Sehingga H5 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X5)

berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

6. Pembahasan hasil hipotesis 6

Hipotesis keenam menunjukkan bahwa nilai T-statistic $0,372 > 1,96$ dan nilai P-values $0,967 < 0,05$. Sehingga H6 dalam penelitian ini **Ditolak**.

Dapat disimpulkan bahwa variabel *Compensation* (X6) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrew Tanny Liem, Ibrena Reghuella Chrisanti, Alvin Sandag, dan Dipta Divakara Pius Purwadaria [50] pengaruh *Compensation* (X6) terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai P-Value (sig. 0,842) dengan nilai T-Statistic (0,200). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Compensation* (X6) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, Hal ini mengartikan bahwa *Compensation* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Mobile Banking PT.XYZ.

7. Pembahasan hasil hipotesis 7

Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa nilai T-statistic $13,010 > 1,96$ dan nilai P-values $0,000 < 0,05$. Sehingga H7 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Contact* (X7) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.