

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *website* Pondok Pesantren As'ad dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 252 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 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	115	45,6%
Perempuan	137	54,5%
Total	252	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 115 orang (45,6%) dan responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 137 orang (54,5%).

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
12 – 15 Tahun	57	22,6%
15 – 20 Tahun	90	35,7%
20 – 25 Tahun	85	33,7%
➤ 25 Tahun	20	7,9
Total	252	100%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 12 – 15 Tahun sebanyak 57 orang (22,6%), usia 15 – 20 Tahun 90 orang (35,7%), usia 20 – 25 Tahun 85 orang (33,7%), usia > 25 tahun sebanyak 20 orang (7,9%).

5.1.3 Pekerjaan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Siswa/i	124	49,2%
Mahasiswa	93	36,9%
Pegawai Negeri	6	2,4%

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Wiraswasta	12	4,8%
Lainnya	17	6,7%
Total	252	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan yaitu Siswa/I sebanyak 124 orang (49,2%), Mahasiswa sebanyak 93 orang (36,9%), Pegawai Negeri sebanyak 6 orang (2,4%), Wiraswasta sebanyak 12 orang (4,8%), Lainnya sebanyak 17 orang (6,7%).

5.1.4 Penggunaan Website Pondok Pesantren As'ad

Berikut data responden yang pernah menggunakan dan mengakses *website* Pondok Pesantren As'ad dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Penggunaan Website Pondok Pesantren As'ad

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	252	100
Total	252	100%

Pada tabel 5.4 dapat dilihat semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini pernah menggunakan dan mengakses *website* Pondok Pesantren As'ad.

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.

5.3.1 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* [39].

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 [40]. *Structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Model *Structural Equation Modelling*

Pada gambar 5.1 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* (SEM) pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan masing-masing variabel terdiri dari 3 indikator pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Assurance (X4)	Empathy (X5)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Tengibles (X1)	User Satisfaction (Y)
X1.1					0.883	
X1.2					0.85	
X1.3					0.873	
X2.1			0.809			
X2.2			0.845			
X2.3			0.859			
X3.1				0.837		
X3.2				0.842		
X3.3				0.871		

X4.1	0.81					
X4.2	0.873					
X4.3	0.856					
X5.1		0.831				
X5.2		0.839				
X5.3		0.812				
Y1.1						0.829
Y1.2						0.864
Y1.3						0.852

Pada tabel 5.5 menunjukkan 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 dengan melihat nilai *outer loading*.

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 konstraknya. 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 atau $> 0,7$ [41]. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Assurance (X4)	Emphaty (X5)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Tengibles (X1)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.462	0.454	0.564	0.445	0.883	0.475

X1.2	0.393	0.39	0.496	0.437	0.85	0.396
X1.3	0.48	0.427	0.558	0.443	0.873	0.564
X2.1	0.516	0.425	0.809	0.522	0.496	0.329
X2.2	0.483	0.549	0.845	0.489	0.585	0.508
X2.3	0.554	0.494	0.859	0.658	0.482	0.483
X3.1	0.492	0.462	0.536	0.837	0.422	0.468
X3.2	0.56	0.462	0.564	0.842	0.443	0.455
X3.3	0.495	0.512	0.596	0.871	0.432	0.462
X4.1	0.81	0.558	0.546	0.508	0.465	0.454
X4.2	0.873	0.528	0.528	0.503	0.43	0.479
X4.3	0.856	0.567	0.494	0.527	0.423	0.54
X5.1	0.512	0.831	0.465	0.467	0.419	0.559
X5.2	0.513	0.839	0.489	0.424	0.434	0.521
X5.3	0.593	0.812	0.517	0.507	0.362	0.521
Y1.1	0.465	0.61	0.5	0.454	0.517	0.829
Y1.2	0.511	0.504	0.442	0.479	0.43	0.864
Y1.3	0.509	0.522	0.429	0.448	0.474	0.852

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *loading factor* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya atau sudah $> 0,7$, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings*.

3. Validitas Nilai Ave Dan Nilai Diskriminan

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu $> 0,5$ [42]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5. 7 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Assurance (X4)	0.717
Emphaty (X5)	0.685
Reliability (X2)	0.702
Responsiveness (X3)	0.723
Tengibles (X1)	0.755
User Satisfaction (Y)	0.72

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *AVE* pada *Tengibles* (X1) sebesar 0,755, *Reliability* (X2) dengan nilai 0,705, *Responsiveness* (X3) dengan nilai 0,723, *Assurance* (X4) dengan nilai 0,717, *Emphaty* (X5) dengan nilai 0,685, dan *User Satisfaction* (Y) dengan nilai 0,72. Semua variabel bernilai $> 0,5$, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas diskriminan dengan melihat nilai *AVE*.

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 $> 0,60$ [43]. 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
Assurance (X4)	0.802	0.883
Emphaty (X5)	0.77	0.867
Reliability (X2)	0.792	0.876
Responsiveness (X3)	0.808	0.887
Tengibles (X1)	0.84	0.902
User Satisfaction (Y)	0.806	0.885

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 *Tengibles* (X1) yaitu 0,902, dan nilai terendah yaitu pada variabel *Emphaty* (X5) sebesar 0,867. Sedangkan pada nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel telah memenuhi syarat yaitu minimal 0,7, nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi pada variabel *Tengibles* (X1) sebesar 0,84 dan nilai terendah pada variabel *Emphaty* (X5) yaitu 0,777. Dengan Demikian, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini reliabel.

5.3.2 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) [44]. Nilai R2 dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5. 9 Nilai R2

	R Square	R Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.523	0.514

Pada tabel 5.8 dapat diketahui bahwa variabel *User Satisfaction* (Y) diperoleh nilai R2 sebesar 0,523 dapat dikatakan pengaruhnya sedang terhadap variabel bebas lainnya.

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) [45]. Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5. 10 Nilai *F-Square* (F2)

	User Satisfaction (Y)
Assurance (X4)	0.02
Emphaty (X5)	0.136
Reliability (X2)	0
Responsiveness (X3)	0.017
Tengibles (X1)	0.072

Dari tabel 5.10 dapat disimpulkan, yaitu :

- a. Variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu variabel *Assurance* (X4) terhadap *user satisfaction* (Y), variabel *Reliability* (X2) terhadap *user*

satisfaction (Y), variabel *Responsiveness* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y), variabel *Tengibles* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y).

- b. Variabel yang memiliki pengaruh sedang yaitu variabel *Emphaty* (X5) terhadap terhadap *user satisfaction* (Y).

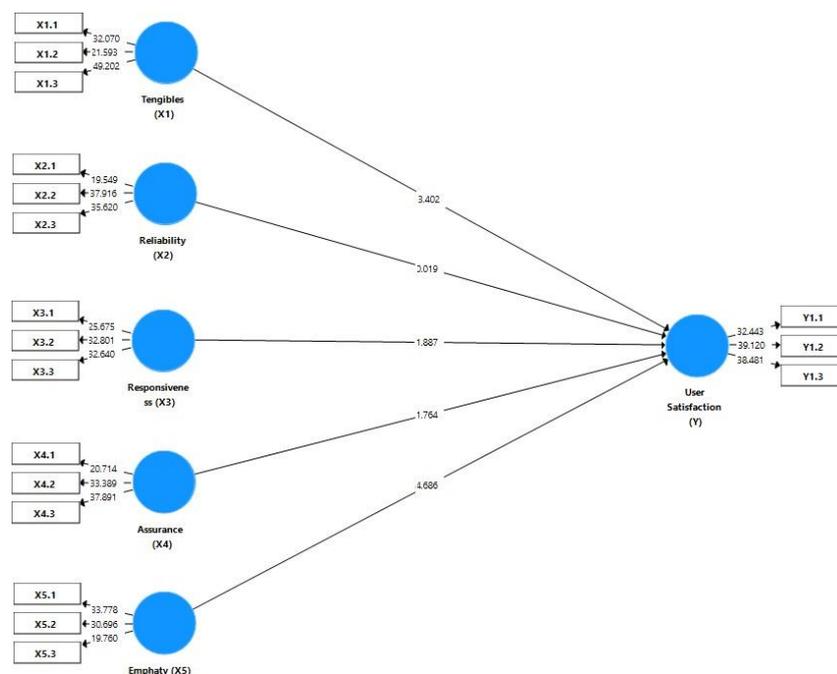
5.4 UJI HIPOTESIS

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

5.4.1 Hasil *Bootstraping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstraping*. *Bootstraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktual* setelah dilakukan *bootstraping* dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5. 2 Model *Structural Bootstraping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstraping* 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* < 0,01, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [46]. 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	Hasil
Assurance (X4) -> User Satisfaction (Y)	0.143	0.136	0.083	1.719	0.086	Ditolak
Emphaty (X5) -> User Satisfaction (Y)	0.36	0.362	0.076	4.749	0	Diterima
Reliability (X2) -> User Satisfaction (Y)	0.002	0.01	0.085	0.019	0.985	Ditolak
Responsiveness (X3) -> User Satisfaction (Y)	0.128	0.132	0.068	1.875	0.061	Ditolak
Tangibles (X1) -> User Satisfaction (Y)	0.245	0.238	0.072	3.383	0.001	Diterima

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas dapat disimpulkan dari 5 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, 2 diantaranya diterima dan 3 ditolak. Hipotesis yang

diterima yaitu (hipotesis 1, dan hipotesis 5), dan hipotesis yang ditolak yaitu (hipotesis 2, hipotesis 3, dan hipotesis 4).

5.5 HASIL ANALISIS

5.5.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Tengibles* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 3,383. Dan nilai *original sample* sebesar 0,245, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 1 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Tengibles* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y), dan juga variabel dan indikator *Tengibles* (X1) yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini sudah memenuhi kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad.

Hipotesis 1 yaitu *Tengibles* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) **diterima** karena memiliki nilai *P-value* $< 0,01$ yaitu 0.001. Hal ini berarti indikator dan variabel yang diajukan seperti tampilan *website* Pondok Pesantren As'ad sudah memenuhi kepuasan pengguna.

5.5.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Reliability* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 0.019. Dan nilai *original sample* sebesar 0,002, berarti berpengaruh positif. Tetapi hipotesis 2 dalam penelitian ini **ditolak** karena melihat nilai *P-Value*, yang artinya tidak terdapat hubungan dan tidak ada pengaruh signifikan antara *Reliability* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y), dan juga

variabel dan indikator *Reliability (X2)* yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini belum memenuhi kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad.

Hipotesis 2 yaitu *Reliability (X2)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value* $> 0,01$ yaitu 0.985. Hal ini berarti indikator *Reliability (X2)* dan variabel yang diajukan seperti informasi *up to date*, akurat, dan fasilitas – fasilitas *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.

5.5.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Responsiveness (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 1.875. Dan nilai *original sample* sebesar 0,128, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Responsiveness (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)*, dan juga variabel dan indikator *Responsiveness (X3)* yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini belum memenuhi kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad.

Hipotesis 3 yaitu *Responsiveness (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value* $> 0,01$ yaitu 0.061. Hal ini berarti variabel *Responsiveness (X3)* dan indikator yang diajukan seperti memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, peduli dengan keluhan konsumen *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.

5.5.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Assurance (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 1.719. Dan nilai *original sample* sebesar 0,143, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 4 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Assurance (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)*, dan juga variabel dan indikator *Assurance (X4)* yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini belum memenuhi kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad.

Hipotesis 4 yaitu *Assurance (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value* $> 0,01$ yaitu 0.086. Hal ini berarti variabel *Assurance (X4)* dan indikator yang diajukan seperti memberikan data pribadi pengguna, keamanan *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.

5.5.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Emphaty (X5)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 4.749. Dan nilai *original sample* sebesar 0,36, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Emphaty (X5)* terhadap *User Satisfaction (Y)*, dan juga variabel dan indikator *Emphaty (X5)* yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini sudah memenuhi kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad.

Hipotesis 5 yaitu *Emphaty (X5)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **diterima** karena memiliki nilai *P-value* $< 0,01$ yaitu 0.000. Hal ini berarti indikator dan variabel *Emphaty* yang diajukan seperti kenyamanan, kemudahan mengakses *website* Pondok Pesantren As'ad sudah memenuhi kepuasan pengguna.

5.5.6 Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini berdasarkan hipotesis yang **ditolak** yaitu *Assurance (X4)*, *Responsiveness (X3)*, *Reliability (X2)* bagi *website* Pondok Pesantren As'ad untuk memperbaiki dan mengevaluasi aspek – aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti keamanan yang diberikan, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Fasilitas-fasilitas yang disediakan pada *website* Pondok Pesantren As'ad agar dapat memenuhi kepuasan pengguna.