BAB V
HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, peneliti membahas tentang analisis data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada beberapa orang pengguna *E-Wallet* Dana di sebuah Cafe tropical di Kota Jambi. Di dalamnya memuat profil responden dan gambaran proses pengumpulan data yang berlangsung. Data yang dianalisis berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan dan diolah menggunakan *software SmartPlS*.

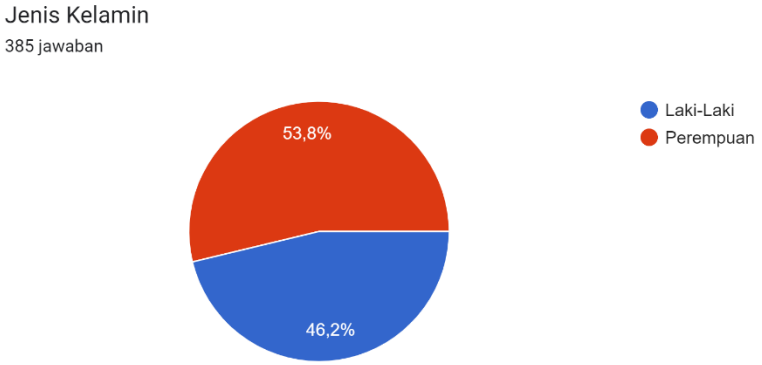
5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner seperti terlihat pada Tabel 5.1 dan Gambar 5.1, penelitian ini mempunyai jumlah responden yang lebih banyak.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASE
1	LAKI-LAKI	178	46,2%
2	PEREMPUAN	207	53,8%
TOTAL		385	100%



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

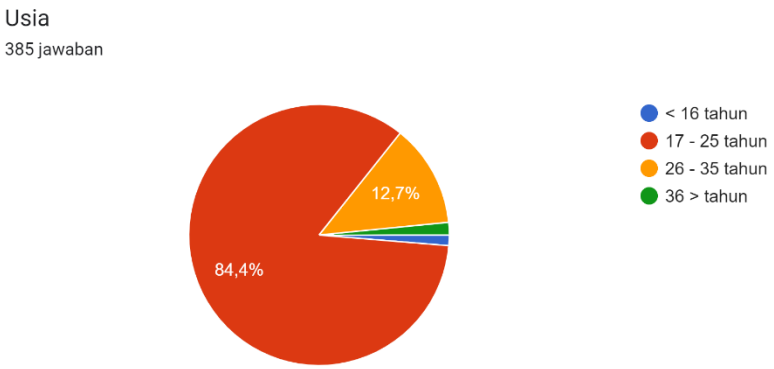
Gambar 5.1 dan tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa frekuensinya lebih tinggi pada perempuan dibandingkan laki-laki, Artinya pengguna *E-Wallet* Dana pada Cafe Tropical Kota Jambi jauh lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan pengguna laki-laki.

5.1.2 Usia

Berdasarkan data yang dikumpulkan, usia responden ditunjukkan pada Tabel 5.2 dan Gambar 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH	PRESENTASE
1	< 16	5	1,3%
2	17 - 25	325	84,4%
3	26 – 35	49	12,7%
4	36 >	6	1,6%
Total		385	100%



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Gambar 5.2 dan tabel 5.2 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *E-Wallet* Dana pada *Cafe* Tropical adalah orang dewasa berusia antara 17 dan 25

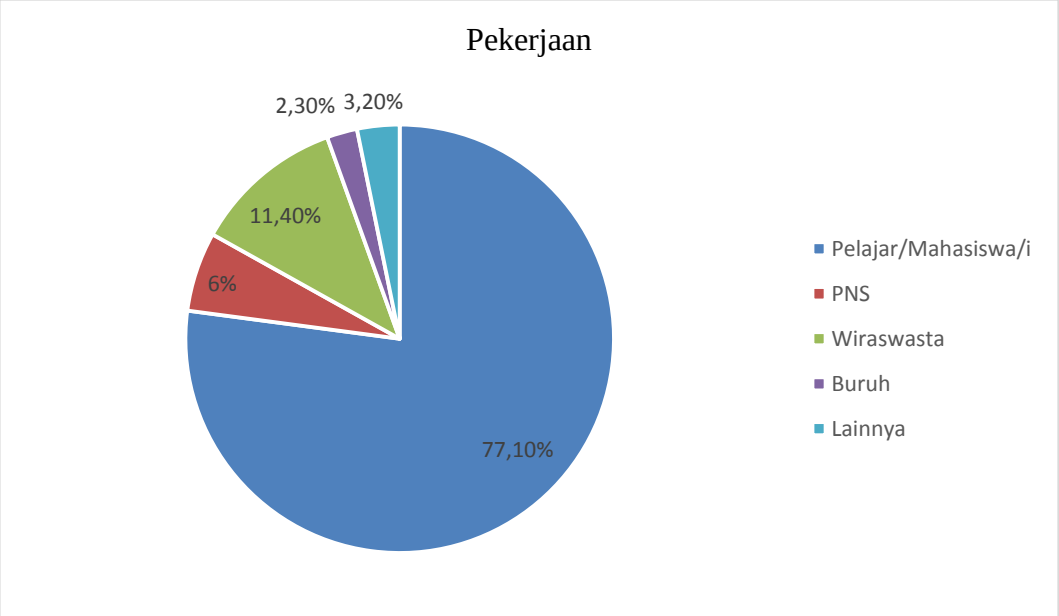
tahun.

5.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang dikumpulkan, Pekerjaan responden disajikan pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa/i	297	77,1%
2	Pegawai Sipil Negara	23	6%
3	Wiraswasta	44	11,4%
4	Buruh	9	2,3%
5	Lainnya	12	3,2%
Total		385	100%



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar 5.3 dan tabel 5.3 di atas terlihat 77,10% berstatus pelajar/mahasiswa/i, 11,40% berwirausaha, 6% berstatus PNS, 2,30% berstatus buruh dan 3,20% berstatus lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas

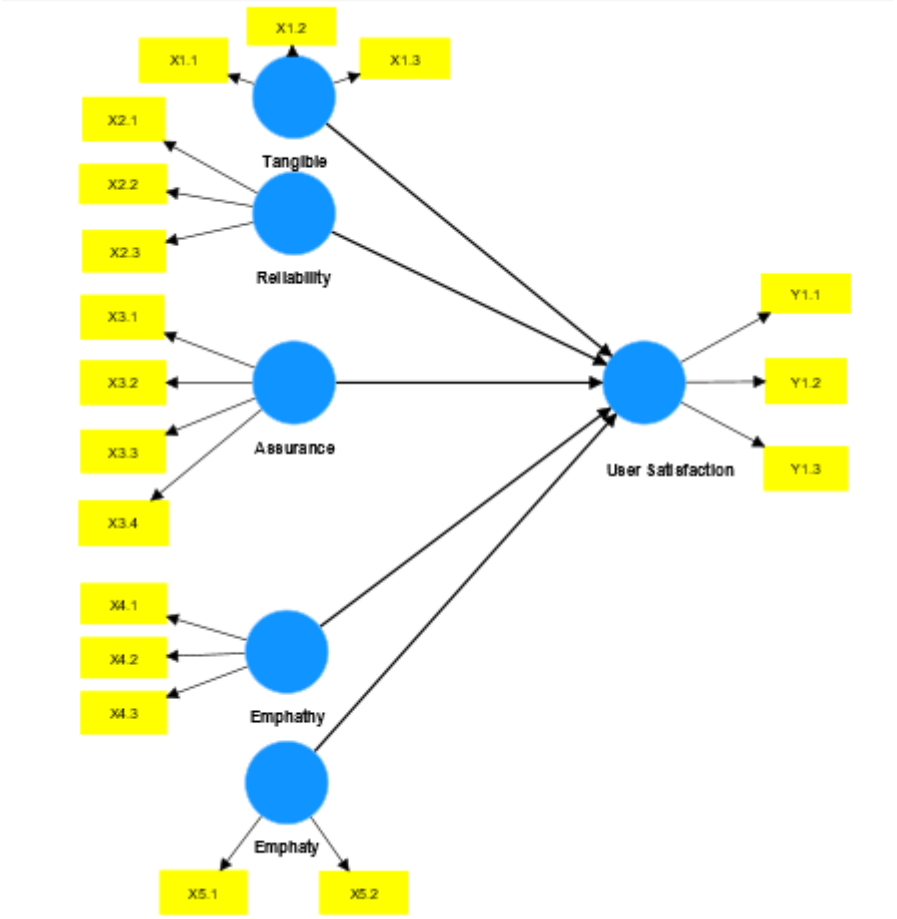
pengguna *E-Wallet* Dana di Tropical Cafe Kota Jambi adalah pelajar/mahasiswa/i.

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi model SEM-PLS dengan menggunakan model pengukuran (outer model) dilakukan dengan mempertimbangkan validitas dan reliabilitas dengan *Convergent validity*, *discriminant validity*, dan *Composite reliability*.

5.2.1 Uji Convergent Validity

Pengujian validitas konvergen dengan *SmartPls* 3.0 dikonfirmasi melalui nilai *loading* faktor dari indikator yang mengukur variabel-variabel tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *E-Wallet* Dana di cafe tropical di Kota Jambi. Faktor eksplorasi yang termasuk dalam variabel yang diamati karena penelitian ini bersifat eksploratif, aturan praktis untuk validitas konvergen adalah pemuatan eksternal > 0,7.



Gambar 5.4 Model *SmartPLS*

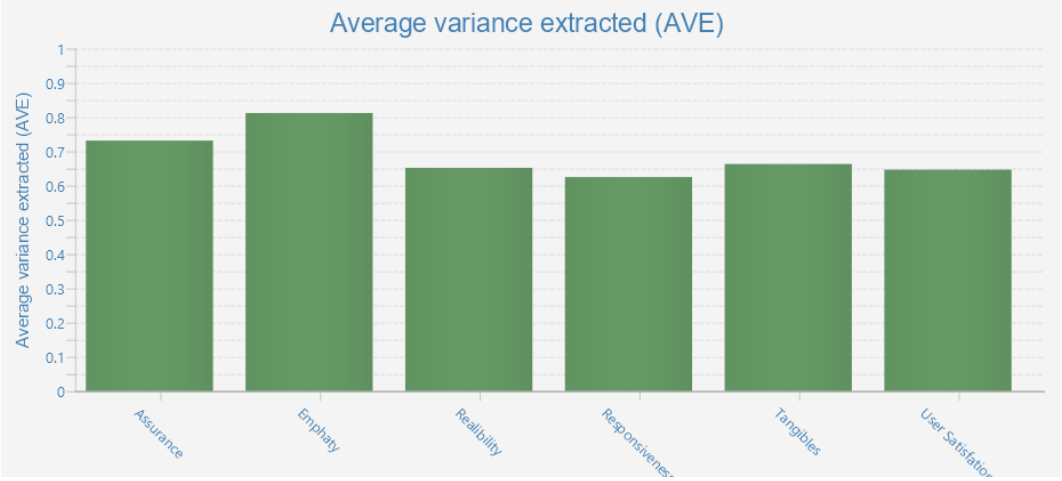
	Assurance	Emphaty	Realibility	Responsiveness	Tangibles	User Satisfation
X1.1					0.824	
X1.2					0.818	
X1.3					0.801	
X2.1			0.826			
X2.2			0.795			
X2.3			0.802			
X3.1				0.797		
X3.2				0.817		
X3.3				0.797		
X3.4				0.750		
X4.1	0.891					
X4.2	0.847					
X4.3	0.827					
X5.1		0.908				
X5.2		0.895				
Y1.1						0.801
Y1.2						0.830
Y1.3						0.780

Gambar 5.5 Outer Loading

Nilai faktor validitas model struktur digunakan untuk menentukan kecukupan struktur di atas dan dianggap baik jika faktor validitas lebih besar dari 0,7 (seperti terlihat pada Tabel 5.4). Oleh karena itu, berdasarkan nilai loading faktor penelitian ini dapat disimpulkan bahwa syarat validitas konvergen terpenuhi.

5.2.2 Uji Discriminant Validity

Validitas diskriminan (*discriminant validity*) ditentukan dengan mempertimbangkan total *average variance Extracted* (AVE), kriteria *Fornell-Larcker*, dan *cross-loading*. Variabel dianggap valid secara diskriminan jika nilai AVE > 0,5 dan kriteria *Fornell-Larcker* serta nilai *cross-loading* masing-masing variabel laten dapat memprediksi indikator lebih baik dibandingkan variabel lainnya.



Gambar 5. 6 Diagram AVE (Average Variance Extracted)

Tabel 5.4 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

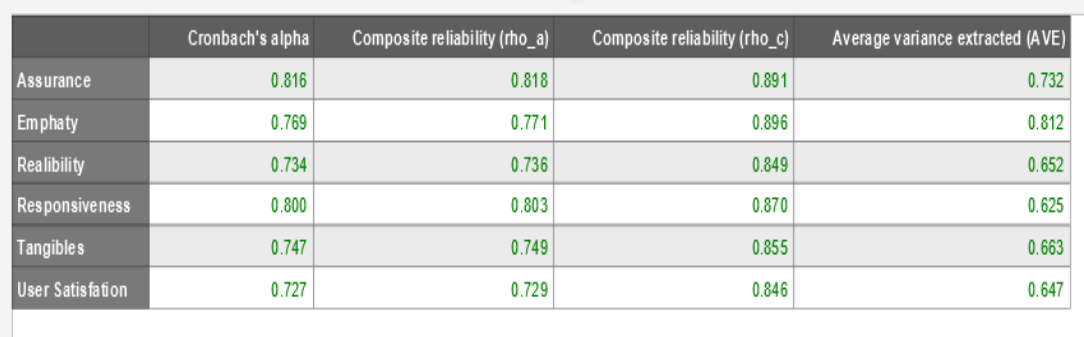
VARIABEL	Average Variance Extracted (AVE)
Tangibles (X1)	0,663
Realibilty (X2)	0,652
Responsiveness (X3)	0,625
Assurance (X3)	0,732
Emphaty (X4)	0,812
User Satisfaction (Y1)	0,647

	X1	X2_	X3	X4_	X5	Y1
X1.1	0.824	0.439	0.505	0.369	0.391	0.439
X1.2	0.818	0.449	0.549	0.410	0.449	0.402
X1.3	0.801	0.515	0.508	0.404	0.421	0.473
X2.1	0.490	0.826	0.561	0.451	0.463	0.530
X2.2	0.463	0.795	0.520	0.362	0.395	0.473
X2.3	0.445	0.802	0.557	0.552	0.480	0.520
X3.1	0.477	0.526	0.797	0.546	0.537	0.546
X3.2	0.540	0.565	0.817	0.489	0.525	0.514
X3.3	0.502	0.529	0.797	0.604	0.528	0.598
X3.4	0.504	0.524	0.750	0.442	0.429	0.499
X4.1	0.418	0.484	0.577	0.891	0.452	0.547
X4.2	0.465	0.487	0.556	0.847	0.512	0.506
X4.3	0.361	0.483	0.567	0.827	0.508	0.518
X5.1	0.488	0.488	0.576	0.501	0.908	0.527
X5.2	0.440	0.512	0.579	0.532	0.895	0.496
Y1.1	0.475	0.487	0.575	0.526	0.480	0.801
Y1.2	0.473	0.558	0.563	0.465	0.461	0.830
Y1.3	0.351	0.473	0.513	0.488	0.426	0.780

Gambar 5.7 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

5.2.3 Uji Realiabilitas

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan, yaitu apakah instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten ketika diberikan kepada responden yang berbeda. Untuk menguji tingkat reliabilitasnya, maka harus diuji *composite reliability* dan nilai *Cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yang termasuk dalam instrumen penelitian. Nilai *Cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik.



	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Assurance	0.816	0.818	0.891	0.732
Emphaty	0.769	0.771	0.896	0.812
Realibility	0.734	0.736	0.849	0.652
Responsiveness	0.800	0.803	0.870	0.625
Tangibles	0.747	0.749	0.855	0.663
User Satisfation	0.727	0.729	0.846	0.647

Gambar 5.8 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Tabel 5.5 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0,747	0,749	0,855	0,663
X2_	0,734	0,736	0,849	0,652
X3	0,800	0,803	0,870	0,625
X4_	0,816	0,818	0,891	0,732
X5	0,769	0,771	0,896	0,812
Y1	0,727	0,729	0,846	0,647

Pada Tabel 5.5 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu *SmartPls*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh nilai *composite realibility* >0,7 Artinya seluruh variabel reliabel dan seluruh variabel memenuhi kriteria pengujian. Selain itu, nilai *Cronbanch alpha* menunjukkan bahwa seluruh nilai *Cronbanch alpha* lebih besar atau sama dengan 0,7 yang menunjukkan tingkat keyakinan variabel bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria.

5.3 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

5.3.1 Nilai R-*square* (R2)

S-*squared* (R2) merupakan ukuran proporsi variasi nilai suatu variabel prediktor yang dapat dijelaskan oleh variabel mempengaruhinya. Jika suatu variabel mempunyai lebih dari dua variabel, maka digunakanlah *R-square adjusted*, ini adalah nilai *R-square* yang disesuaikan. Nilai ini selalu lebih kecil dari nilai *R-square*. Nilai *R-square* dibagi menjadi tiga kelompok signifikan: 0,67 (kuat), 0,33 (sedang), dan 0,19 (lemah).

Tabel 5.6 Nilai R Square

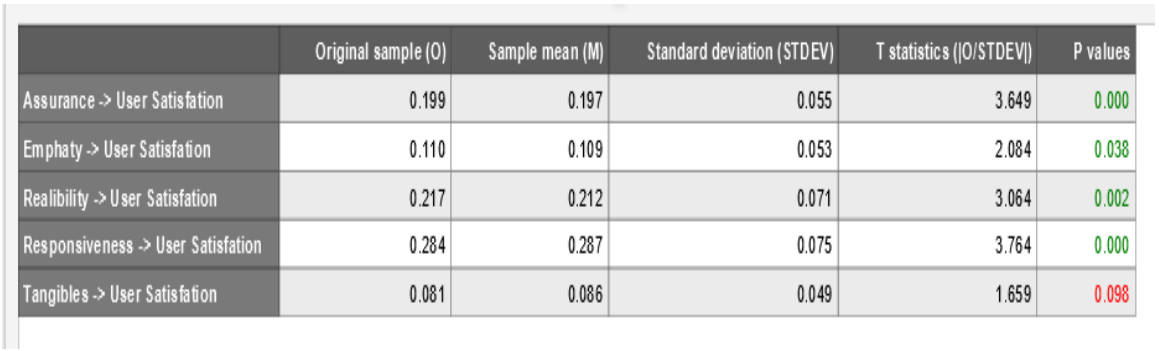
	R Square	R Square Adjusted
Y1	0,560	0,554

Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 5.8 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai R-*squared* sebesar 0,560 dan nilai R-*Square Adjusted* sebesar 0,554, Nilai ini tergolong sedang. Artinya merupakan variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

5.3.2 Uji Hipotesis

Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua pernyataan, yaitu :

1. Menjelaskan hubungan antar variabel.
2. Dapat memberikan prosedur untuk menguji hubungan ini. Oleh karena itu, sebelum melakukan pengumpulan data, harus terlebih dahulu merumuskan hipotesis.



	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Assurance -> User Satisfation	0.199	0.197	0.055	3.649	0.000
Emphaty -> User Satisfation	0.110	0.109	0.053	2.084	0.038
Realibility -> User Satisfation	0.217	0.212	0.071	3.064	0.002
Responsiveness -> User Satisfation	0.284	0.287	0.075	3.764	0.000
Tangibles -> User Satisfation	0.081	0.086	0.049	1.659	0.098

Gambar 5. 9 Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5.7 Hasil Uji Hipotesis

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values	Keterangan
X1 -> Y1	0.081	0.086	0.049	1.659	0.098	Ditolak
X2 -> Y1	0.217	0.212	0.071	3.064	0.002	Diterima
X3 -> Y1	0.284	0.287	0.075	3.764	0.000	Diterima
X4 -> Y1	0.199	0.197	0.055	3.649	0.000	Diterima
X5 -> Y1	0.110	0.109	0.053	2.084	0.038	Diterima

Keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara (*Tangibles*) tidak berpengaruh terhadap (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sampel 0.098 (negatif), nilai T-Statistics adalah sebesar 1.659 (>1,96) dan nilai P value yaitu 0.098 (0,005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 1 ditolak.**
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara (*Realibility*) berpengaruh terhadap (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sampel 0.002 (positif), nilai T-Statistics adalah sebesar 3.064 (>1,96) dan

nilai P value yaitu 0.002 (0,005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 2 diterima.**

3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sampel 0.000 (positif), nilai T-Statistics adalah sebesar 3.764 (>1,96) dan nilai P value yaitu 0.000 (0,005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 3 diterima.**
4. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara (*Assurance*) berpengaruh terhadap (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sampel 0.000 (positif), nilai T-Statistics adalah sebesar 3.649 (>1,96) dan nilai P value yaitu 0.000 (0,005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 4 diterima.**
5. Hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan antara (*Emphaty*) berpengaruh terhadap (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sampel 0.038 (positif), nilai T-Statistics adalah sebesar 2.084 (>1,96) dan nilai P value yaitu 0.038 (0,005), maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 5 diterima.**

5.4 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis terdapat 4 (empat) variabel di terima dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 1 (satu) variabel yang di tolak dan tidak berpengaruh kepada kepuasan pengguna. Variabel yang ditolak yaitu *Tangibles* atau kemampuan fisik dengan indikator penampilan, perlengkapan, dan

kemudahan sistem. Peneliti merekomendasikan pada hipotesis di tolak untuk dapat dilakukan analisis lebih lanjut, memodifikasi hipotesis dan penelitian lebih lanjut pada penelitian selanjutnya atau pengembangan analisis terhadap *E-Wallet* Dana.