BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

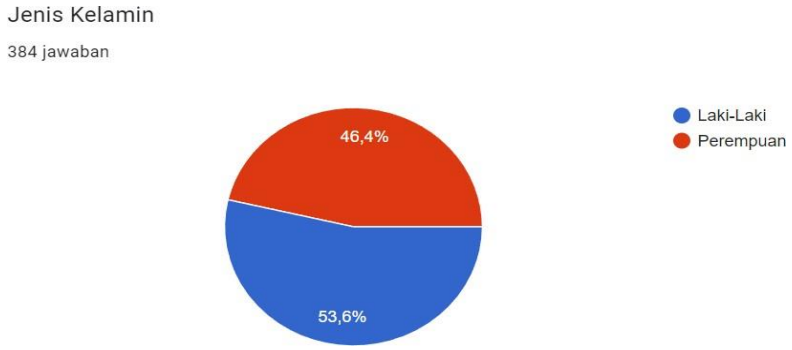
5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari *google form* yang telah di sebar dari tanggal 17 Desember 2023 hingga selesai 11 Januari 2024. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti Whatsapp dan Instagram. Untuk kegiatan pengisian dengan 24 pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada pengguna aplikasi SP4N Lapor sebanyak 384 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

Berikut table profil responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 4 kategori sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa jenis kelamin responden sebagai berikut :



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

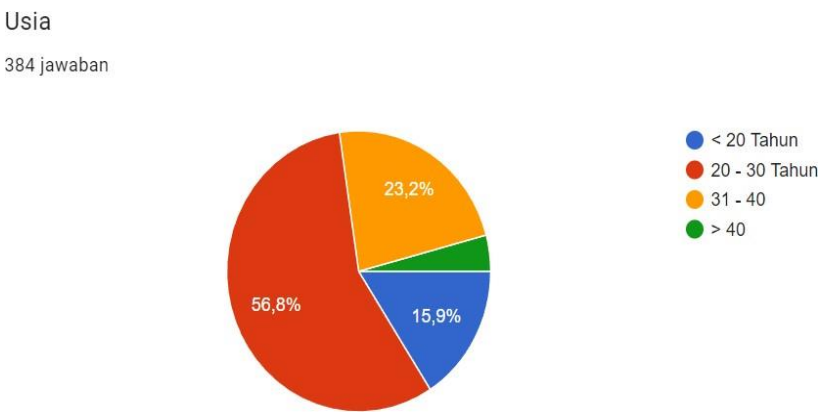
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	206	53, 6 %
Perempuan	178	46, 4 %
Jumlah	384	100%

Pada tabel 5.1 menjelaskan bahwa frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukan responden laki – laki berjumlah 206 orang dengan persentase 53,6 sedangkan responden perempuan berjumlah 178 dengan persentase 46,4%. Hal ini menunjukan bahwa responden laki - laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

2. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa usia responden sebagai berikut:



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

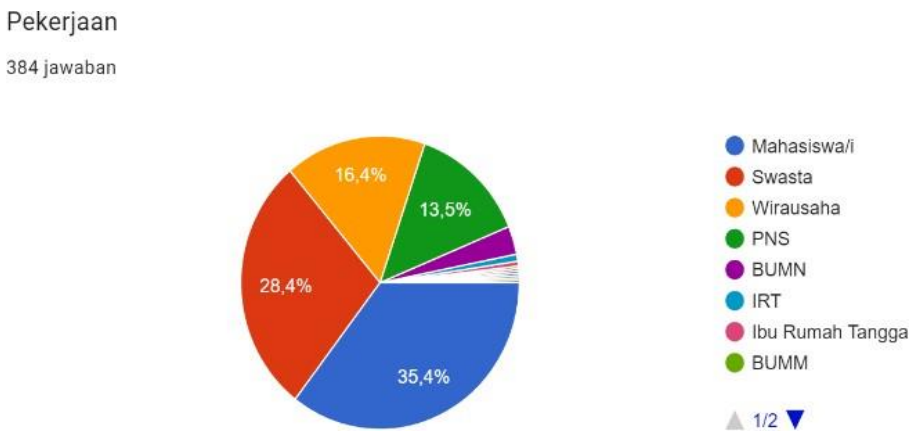
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 Tahun	61	15,9 %
2	20-30 Tahun	218	56,8 %
3	31-40 Tahun	89	23,2 %
4	> 40 Tahun	16	4,2 %
Jumlah		384	100%

Pada tabel 5.2 frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden dengan usia kurang dari 20 tahun berjumlah sebanyak 61 orang dengan persentase 15,9%, responden dengan usia 20 hingga 30 tahun berjumlah 218 orang dengan persentase 56,8%, responden dengan usia 31 hingga 40 tahun berjumlah sebanyak 89 orang dengan persentase 23,2% dan responden dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 4,2%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 20 hingga 30 tahun paling banyak dalam pengisian kuesioner ini sedangkan responden yang memiliki usia diatas 40 tahun memiliki jumlah responden yang paling rendah yaitu berjumlah 16 orang.

3. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa setiap responden mempunyai pekerjaan terakhir yaitu sebagai berikut:



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

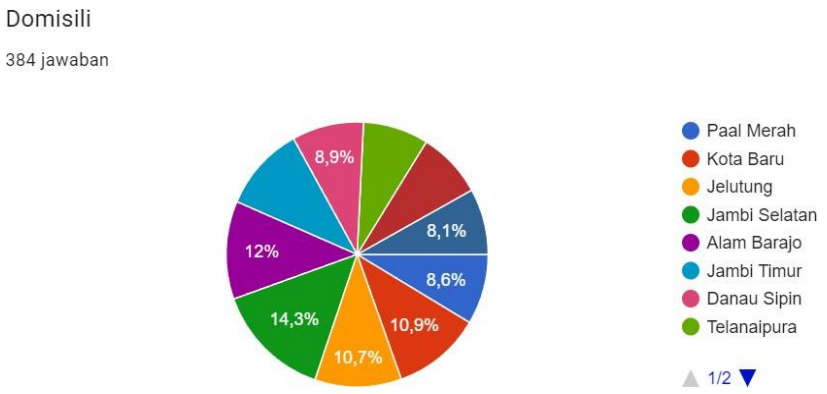
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa	136	35,4 %
2	Swasta	109	28,4 %
3	Wirausaha	63	16,4 %
4	PNS	52	13,5 %
5	BUMN	13	3,4 %
6	IRT	7	1,9 %
7	PRT	1	0,3 %
8	Tidak Bekerja	2	0,6 %
9	Supir Bus	1	0,3 %
Jumlah		384	100%

Pada table 5.3 frekuensi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pekerjaan sebagai mahasiswa berjumlah 136 orang dengan presentase 35,4%, responden dengan pekerjaan swasta berjumlah 109 orang dengan presentase 28,4%, responden dengan pekerjaan wirausaha berjumlah 63 orang dengan presentase 16,4%, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 52 orang dengan presentase 13,5%, responden dengan pekerjaan BUMN berjumlah 13 orang dengan presentase 3,4%, responden dengan pekerjaan IRT berjumlah 7 orang dengan presentase 1,9%, responden dengan pekerjaan PRT berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%, responden dengan pekerjaan tidak bekerja berjumlah 2 orang dengan presentase 0,6%, responden dengan pekerjaan supir bus berjumlah 1 orang dengan presentase 0,3%. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari 136 orang responden, pekerjaan sebagai mahasiswa/i lebih banyak dibandingkan dengan beberapa pekerjaan lainnya.

4. Domisili

Berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukan bahwa domisili responden, yaitu sebagai berikut :



Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Domisili

No	Jenis Domisili	Jumlah Responden	Persentase
1	Paal Merah	33	8,6 %
2	Kota Baru	42	10,9 %
3	Jelutung	41	10.7 %
4	Jambi Selatan	55	14,3 %
5	Alam Barajo	46	12 %
6	Jambi Timur	40	10.4 %
7	Danau Sipin	34	8,9 %
8	Telanaipura	31	8,1 %
9	Danau Teluk	31	8,1 %
10	Mendalo	31	8,1 %
Jumlah		384	100%

Pada tabel 5.4 frekuensi responden berdasarkan domisili menunjukan bahwa responden dengan domisili Paal Merah berjumlah sebanyak 33 orang dengan persentase 8,6%, responden dengan domisili Kota Baru berjumlah sebanyak 42 orang dengan persentase 10,9%, responden dengan domisili Jelutung berjumlah sebanyak 41 orang dengan persentase 10,7%, responden dengan domisili Jambi Selatan berjumlah sebanyak 55 orang dengan persentase 14,3%, responden dengan domisili Alam Barajo berjumlah sebanyak 46 orang dengan persentase 12%, responden dengan domisili Jambi Timur berjumlah sebanyak 40 orang dengan persentase 10,4%, responden dengan domisili Danau Sipin berjumlah sebanyak 34 orang dengan persentase 8,9%, responden dengan domisili

Telanaipura berjumlah sebanyak 31 orang dengan persentase 8,1%, responden dengan domisili Danau Teluk berjumlah sebanyak 31 orang dengan persentase 8,1%, responden dengan domisili Mendalo berjumlah sebanyak 31 orang dengan persentase 8,1%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan domisili Jambi Selatan paling banyak dalam pengisian kuesioner ini.

5. Pertanyaan apakah menggunakan SP4N Lapor

Gambar 5.5 Diagram Responden Berdasarkan Pertanyaan Apakah Menggunakan SP4N Lapor

Tabel 5. 5 Responden Berdasarkan Pernyataan Menggunakan SP4N Lapor

No	Jenis Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Ya	326	84,9%
2.	Tidak	58	15,1%
Jumlah		384	100%

Pada tabel 5.5 frekuensi responden berdasarkan pertanyaan apakah menggunakan SP4N Lapor berjumlah sebanyak 326 responden yang menggunakan SP4N Lapor dan 58 responden yang tidak menggunakan SP4N Lapor.

5.2 TAHAP ANALISIS

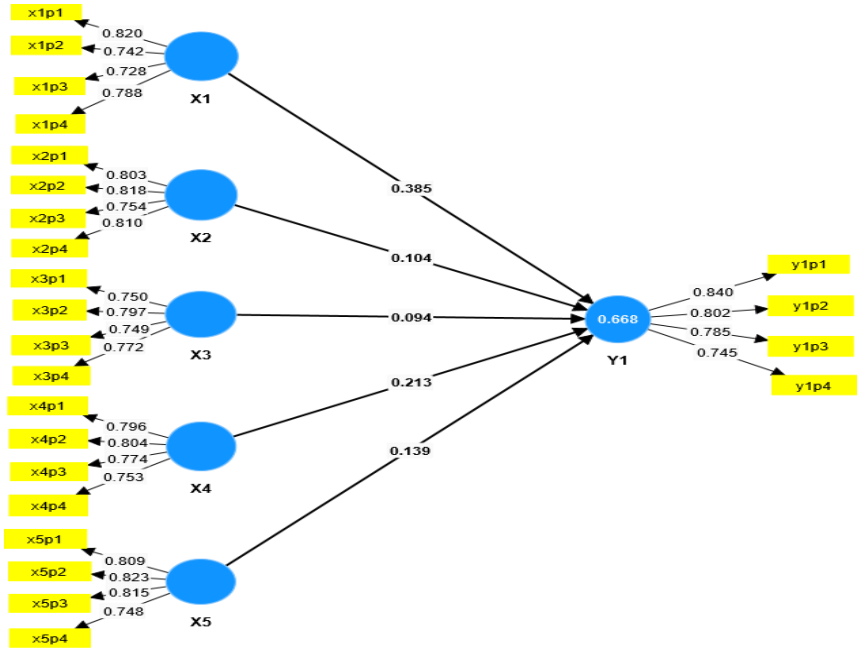
5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud[42]. Alat ukur yang dimaksud merupakan pernyataan dan pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner.

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing – masing variabel pada penelitian ini yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan *User Satisfaction (Y1)* dengan menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut ke dalam program aplikasi SmartPLS. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity* dan *descriminant validity*. Berikut penjabaran hasil uji validitasnya.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *loading factor* > 0,7. Jika semua faktor pembebanan memiliki nilai > 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena tidak ada indikator untuk semua variabel yang dihilangkan dari model dan korelasi dapat dikatakan valid[43].



Gambar 5.6 Konseptual Model *SmartPLS*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
x1p1	0.820					
x1p2	0.742					
x1p3	0.728					
x1p4	0.788					
x2p1		0.803				
x2p2		0.818				
x2p3		0.754				
x2p4		0.810				
x3p1			0.750			
x3p2			0.797			
x3p3			0.749			
x3p4			0.772			
x4p1				0.796		
x4p2				0.804		
x4p3				0.774		
x4p4				0.753		
x5p1					0.809	
x5p2					0.823	
x5p3					0.815	
x5p4					0.748	
y1p1						0.840
y1p2						0.802
y1p3						0.785
y1p4						0.745

Gambar 5.7 *Outers Loadings*

Pada gambar 5.7 menunjukkan bahwa semua *outer loadings* memiliki > 7,0, sehingga indikator untuk semua variabel sudah dieliminasi dari model. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria dari validitas *convergent validity*.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari setiap blok. Salah satu validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antar konstruk lain dalam model. Jika nilai akar AVE > 0,50, berarti telah tercapai validitas diskriminan[43].

Tabel 5.6 *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	**AVE**
Tangibles	0,593
Reliability	0,635
Responsiveness	0,589
Assurance	0.611
Empathy	0,639
User Satisfaction	0,630

Berdasarkan Tabel 5.6 AVE diatas, menunjukan bahwa nilai AVE untuk semua kontruk memiliki nilai > 0,5. Maka dari itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada model yang diuji.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran kriteria *Fornell Larcker* dengan konstruk[43]. Berikut penjabaran gambar :

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
X1	0.770					
X2	0.734	0.797				
X3	0.771	0.695	0.767			
X4	0.645	0.490	0.671	0.782		
X5	0.736	0.700	0.685	0.620	0.799	
Y1	0.773	0.653	0.701	0.661	0.691	0.794

Gambar 5.8 *Fornell Lacker Criterion*

Pada gambar 5.8 diatas menunjukkan bahwa nilai *fornell lacker criterion* masing – masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap indikator mampu diprediksi dengan baik oleh masing – masing variabel laten. Sehingga dapat disimpulkan hasil dari tabel 5.6 dan gambar 5.8 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE dan *Fornell Lacker Criterion* metode lain yang dapat digunakan untuk menentukan validitas diskriminan adalah dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai *cross loadingnya* 0,70 atau lebih[43].

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
x1p1	0.820	0.600	0.577	0.451	0.572	0.617
x1p2	0.742	0.520	0.611	0.611	0.585	0.590
x1p3	0.728	0.630	0.629	0.401	0.587	0.544
x1p4	0.788	0.518	0.565	0.521	0.528	0.626
x2p1	0.558	0.803	0.538	0.344	0.512	0.486
x2p2	0.605	0.818	0.557	0.405	0.580	0.520
x2p3	0.566	0.754	0.579	0.430	0.598	0.584
x2p4	0.606	0.810	0.529	0.369	0.524	0.472
x3p1	0.475	0.394	0.750	0.528	0.435	0.477
x3p2	0.553	0.500	0.797	0.617	0.515	0.568
x3p3	0.671	0.631	0.749	0.456	0.565	0.567
x3p4	0.654	0.591	0.772	0.456	0.577	0.527
x4p1	0.553	0.347	0.506	0.796	0.475	0.542
x4p2	0.461	0.365	0.542	0.804	0.495	0.485
x4p3	0.567	0.487	0.552	0.774	0.534	0.559
x4p4	0.419	0.322	0.497	0.753	0.427	0.472
x5p1	0.544	0.505	0.534	0.520	0.809	0.494
x5p2	0.575	0.560	0.532	0.519	0.823	0.608
x5p3	0.569	0.537	0.543	0.547	0.815	0.528
x5p4	0.657	0.626	0.579	0.399	0.748	0.564
y1p1	0.660	0.586	0.624	0.564	0.557	0.840
y1p2	0.638	0.548	0.555	0.509	0.552	0.802
y1p3	0.565	0.499	0.545	0.474	0.502	0.785
y1p4	0.584	0.432	0.495	0.549	0.581	0.745

Gambar 5.9 *Cross Loading*

Berdasarkan *cross loading* pada gambar 5.9 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* 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, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid.

Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan formula *Cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 dan nilai *Cronbach's alpha* yang bernilai > 0,7, memiliki tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel[42].

Berikut nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada masing – masing indikator variabel dapat dilihat pada tabel. berikut :

Tabel 5.7 Uji Reliabilitas

Variabel	***Cronbach's alpha***	***Composite reliability***	**Keterangan**
X1	0.771	0.853	Reliabel
X2	0.809	0.874	Reliabel
X3	0.767	0.851	Reliabel
X4	0.789	0.863	Reliabel
X5	0.812	0.876	Reliabel
Y1	0.804	0.872	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 5.7 diatas, menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* berada diatas 0,7 dan nilai *composite reliability*

berada diatas 0,7. Artinya, variabel dan indikator tersebut telah memenuhi reliabilitas yang baik.

5.3 STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)

1. Nilai *R-Square* (R2)

Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukan seberapa besar korelasi atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Koefisiensi korelasi dikatakan kuat apabila nilai R berada di atas 0.5 dan mendekati 1.

Koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai *R-Square* adalah nol sampai dengan satu, maka variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai *R-Square*, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen semakin terbatas[44]. Adapun penjabaran interprestasi terhadap koefisien determinasi, sebagai berikut :

Interprestasi Terhadap Koefisien Determinasi

Besarnya Nilai R^2	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 - 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 0.1000	Sangat Kuat

Gambar 5.10 Interprestasi[44]**.**

	R-square	R-square adjusted
Y1	0.668	0.663

Gambar 5. 11 Nilai *R-Square*

Berdasarkan hasil analisis data dari Gambar 5.11 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* adalah 0.668 dan 0.663 serta nilai *R Square Adjusted* adalah 0.301 dan 0.249. Nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu variabel dengan variabel lain..

2. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai –t tabel (1.96) dan + t tabel (α) 5% (1.96). Berikut adalah hasil uji t-statistik yang telah *diboostrapping* :

Tabel 5.8 Hasil Uji T-Statistik

Hubungan	***Original Sample (O)***	***Sample mean (M)***	***Standard Deviation (STDEV)***	***T statistics (|O/STDEV|)***	***P Values***	**Hasil**
X1 -> Y1	0.385	0.379	0.088	4.356	**0.000**	**Diterima**
X2 -> Y1	0.104	0.108	0.061	1.707	0.088	**Ditolak**
X3 -> Y1	0.094	0.092	0.068	1.375	0.169	**Ditolak**
X4 -> Y1	0.213	0.219	0.059	3.622	**0.000**	**Diterima**
X5 -> Y1	0.139	0.140	0.067	2.086	**0.037**	**Diterima**

Berdasarkan tabel 5.8 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara X1 (*Tangibles*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar 4,356 > 1,96. Nilai *original sample* adalah 0,385 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X1 (*Tangibles*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) adalah positif. Hal ini diperkuat dengan nilai *p-values* dari arah hubungan ini adalah 0,000 < 0,05. Sehingga berdasarkan hasil

analisis tersebut untuk hipotesis 1 (H1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi SP4N Lapor maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 (H1) **diterima**[44].

2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara X2 (*Reliability*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) berpengaruh tidak signifikan dengan nilai t-statistik sebesar 1,707 < 1,96. Nilai *original sample* adalah 0,104 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X2 (*Reliability*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) adalah negatif. Hal ini diperkuat dengan nilai *p-values* dari arah hubungan ini adalah 0,088 > 0,05. Sehingga berdasarkan hasil analisis tersebut untuk hipotesis 2 (H2) dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara negatif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi SP4N Lapor maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 (H2) **ditolak**[45].
3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara X2 (*Responsivenes*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) berpengaruh tidak signifikan dengan nilai t-statistik sebesar 1,375 < 1,96. Nilai *original sample* adalah 0,094 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X3 (*Responsivenes*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) adalah negatif. Hal ini diperkuat dengan nilai *p-values* dari arah hubungan ini adalah 0,169 > 0,05. Sehingga berdasarkan hasil analisis tersebut untuk hipotesis 3 (H3) dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Daya Tanggap (*Responsivenes*) berpengaruh secara negatif terhadap Kepuasan Pengguna (*User*

Satisfaction) pada Aplikasi SP4N Lapor maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 (H3) **ditolak**[45]**.**

4. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara X4 (*Assurance*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar 3,622 > 1,96. Nilai *original sample* adalah 0.213 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X4 (*Assurance*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) adalah positif. Hal ini diperkuat dengan nilai *p-values* dari arah hubungan ini adalah 0,000 < 0,05. Sehingga berdasarkan hasil analisis tersebut untuk hipotesis 4 (H4) dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada SP4N Lapor maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 (H4) **diterima**[44].
5. Hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan antara X5 (*Empathy*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar 2,086 > 1,96. Nilai *original sample* adalah 0,139 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara X5 (*Empathy*) dengan Y1 (*User Satisfaction*) adalah positif. Hal ini diperkuat dengan nilai *p-values* dari arah hubungan ini adalah 0,037 < 0,05. Sehingga berdasarkan hasil analisis tersebut untuk hipotesis 5 (H5) dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi SP4N Lapor maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 (H5) **diterima**[44].