

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

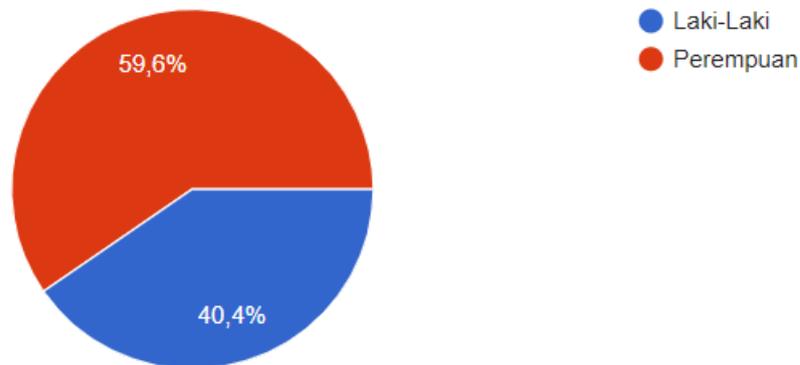
Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada pengguna aplikasi *Livin By Mandiri* di *Whatsapp* dan *Instagram*. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang dilakukan. Data yang dia analisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan Software SmartPLS 3.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *Online* kepada pengguna aplikasi *Livin By Mandiri* di *WhatsAPP* dan *Instagram*, yang disebarkan dari Tanggal 27 November 2023 hingga tanggal 12 Januari 2024. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Sebanyak 384 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari tiga kategori sebagai berikut:

5.1.1 Jenis kelamin

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan seperti yang disajikan pada gambar 5.1 berikut:

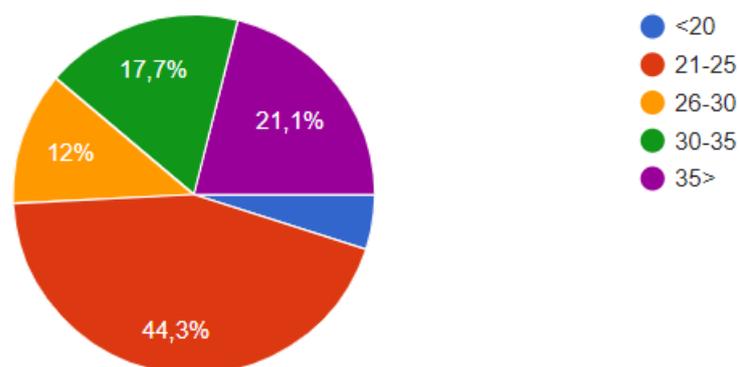


Gambar 5.1 Jenis kelamin

Berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 155 orang atau 40,4% dari hasil total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 229 orang atau 59,6% dari total keseluruhan sampel.

5.1.2 Usia

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan usia seperti yang disajikan pada gambar 5.2 berikut:

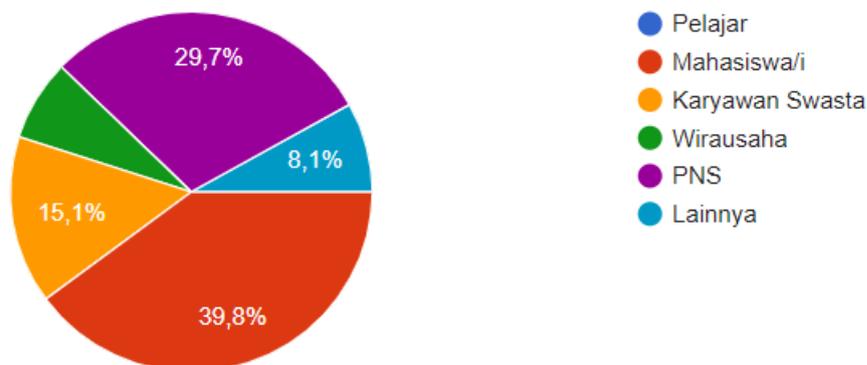


Gambar 5.2 Usia

Berdasarkan gambar 5.2 dapat dilihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden dengan usia antara 20-25 tahun sebesar 44,3% atau sebanyak 170 orang, usia <20 tahun sebesar 4,9% atau sebanyak 19 orang, usia pengguna 26-30 tahun sebesar 12% atau sebanyak 46 orang, usia pengguna 30-35 tahun sebesar 17,7% atau sebanyak 68 orang, dan usia pengguna diatas 35 tahun sebesar 21,1% atau sebanyak 81 orang.

5.1.3 Pekerjaan

Dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan pekerjaan seperti yang disajikan pada gambar 5.3 berikut:



Gambar 5.3 Pekerjaan

Berdasarkan gambar 5.3 dapat diketahui bahwa responden yang terbanyak yaitu mahasiswa/i sebesar 39,8% atau sebanyak 153 orang, pelajar tidak ada, karyawan swasta sebesar 15,1% atau sebanyak 58 orang, wirausaha sebesar 7,3% atau sebanyak 28 orang, pns sebesar 29,7% atau sebanyak 114 orang, dan lainnya sebesar 8,1% atau sebanyak 31 orang.

5.2 ANALISIS DATA

Pada tahap ini dilakukan analisis data atau proses untuk memeriksa dan membuat pemodelan 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 Outer model dan Inner model.

5.2.1 Evaluasi Measurement Model (Outer Model)

Outer model atau pengukuran bagian luar disebut juga sebagai model pengukuran. Uji outer model bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variable laten dengan indicator-indikatornya. Model pengukuran (Outer Model) dengan menguji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *uji Reliability*.

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent Validity digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara indicator dengan variable laten yang dilihat dari *standardize loading factor* (Menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan variabelnya) dengan nilai AVE [52]. Untuk mengetahui apakah variable dengan indicator berkorelasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* >0,6 dan jika nilai AVE > nilai 0,5 maka uji validitas konvergen telah terpenuhi [53].

Tabel 5.1 *Outer Loading*

Cross Loading	X1 (Tangibels)	X2 (Reliability)	X3 (Responsiveness)	X4 (Assurance)	X5 (Empathy)	Y (Kepuasan Pengguna)
X1.1	0,933					
X1.2	0,930					
X1.3	0,947					
X2.1		0,909				
X2.2		0,923				
X2.3		0,884				
X3.1			0,920			
X3.2			0,869			
X3.3			0,924			
X4.1				0,900		
X4.2				0,919		
X4.3				0,872		
X5.1					0,908	
X5.2					0,888	
X5.3					0,874	
Y1						0,903
Y2						0,928
Y3						0,904

Pada table 5.1 menunjukkan bahwa semua nilai outer loading setiap variable $>0,6$ sehingga indikator variabel untuk semua tidak perlu dieliminasi dari model, hal ini menunjukkan bahwa semua indikator variable dinyatakan valid.

Tabel 5.2 Nilai AVE

Variabel	AVE
Tangibles	0,878
Reliability	0,820
Responsiveness	0,819
Assurance	0,805
Empahty	0,793
Kepuasan Pengguna	0,831

Pada table 5.2 menunjukkan bahwa semua nilai AVE $> 0,5$ sehingga indicator variable untuk semua variable tidak perlu dieliminasi dari model. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian ini telah lulus dari uji validitas *konvergen*.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji Validitas diskriminan dinilai berdasarkan *Cross Loading Factor* pengukuran dengan konstruknya yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan antara nilai korelasi anantara indikator dengan konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi anantara indikator dengan konstruk yang lain maka dikatakan memiliki diskriminan

validitas yang tinggi [54]. Uji Validitas diskriminan dinilai berdasarkan *Cross Loading Factor* pengukuran dengan konstraknya yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan antara nilai korelasi anantara indikator dengan konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi anantara indikator dengan konstruk yang lain maka dikatakan memiliki diskriminan validitas yang tinggi [55].

Tabel 5.3 Cross Loading

Cross Loading	X1 (Tangibels)	X2 (Reliability)	X3 (Responsiveness)	X4 (Assurance)	X5 (Empathy)	Y (Kepuasan Pengguna)
X1.1	0,933	0,884	0,762	0,634	0,737	0,700
X1.2	0,930	0,825	0,730	0,681	0,722	0,679
X1.3	0,947	0,865	0,753	0,663	0,740	0,718
X2.1	0,756	0,909	0,751	0,652	0,762	0,704
X2.2	0,801	0,923	0,763	0,696	0,759	0,732
X2.3	0,933	0,884	0,762	0,634	0,737	0,700
X3.1	0,733	0,789	0,920	0,726	0,853	0,784
X3.2	0,707	0,704	0,869	0,706	0,753	0,729
X3.3	0,730	0,779	0,924	0,694	0,888	0,810
X4.1	0,659	0,669	0,734	0,900	0,751	0,744
X4.2	0,647	0,661	0,707	0,919	0,728	0,726
X4.3	0,585	0,634	0,662	0,872	0,685	0,685

X5.1	0,707	0,768	0,803	0,789	0,908	0,782
X5.2	0,730	0,779	0,924	0,694	0,888	0,810
X5.3	0,650	0,671	0,727	0,667	0,874	0,778
Y1	0,680	0,741	0,833	0,703	0,842	0,903
Y2	0,680	0,695	0,761	0,732	0,792	0,928
Y3	0,680	0,714	0,745	0,757	0,792	0,904

Dari table 5.3 Cross Loading diatas dapat dilihat bahwa semua loading indicator terhadap konstruk > *Cross Loading*. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil table 5.3 yang diberi tanda yaitu semua loading indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 5.4 Fornell-Lacker Criterion

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
<i>Tangibles (X1)</i>	0,909					
<i>Reliability (X2)</i>	0,916	0,905				
<i>Responsiveness (X3)</i>	0,799	0,838	0,905			
<i>Assurance (X4)</i>	0,704	0,730	0,782	0,897		
<i>Emphaty (X5)</i>	0,782	0,831	0,921	0,805	0,890	
<i>Kepuasan Pengguna (Y)</i>	0,746	0,787	0,857	0,801	0,888	0,912

Pada table 5.4 diatas dapat dilihat bahwa semua akar dari AVE (*Fornell-Lacker Criterion*) Setiap Konstruk > korelasinya dengan variable lainnya. Maka dapat disimpulkan dari table 5.4 dikatakan memiliki data diskriminan yang baik.

c. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner. Dalam uji reliabilitas 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 instrument yang digunakan dalam penelitian lulus dalam uji reliabilitas [56].

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas

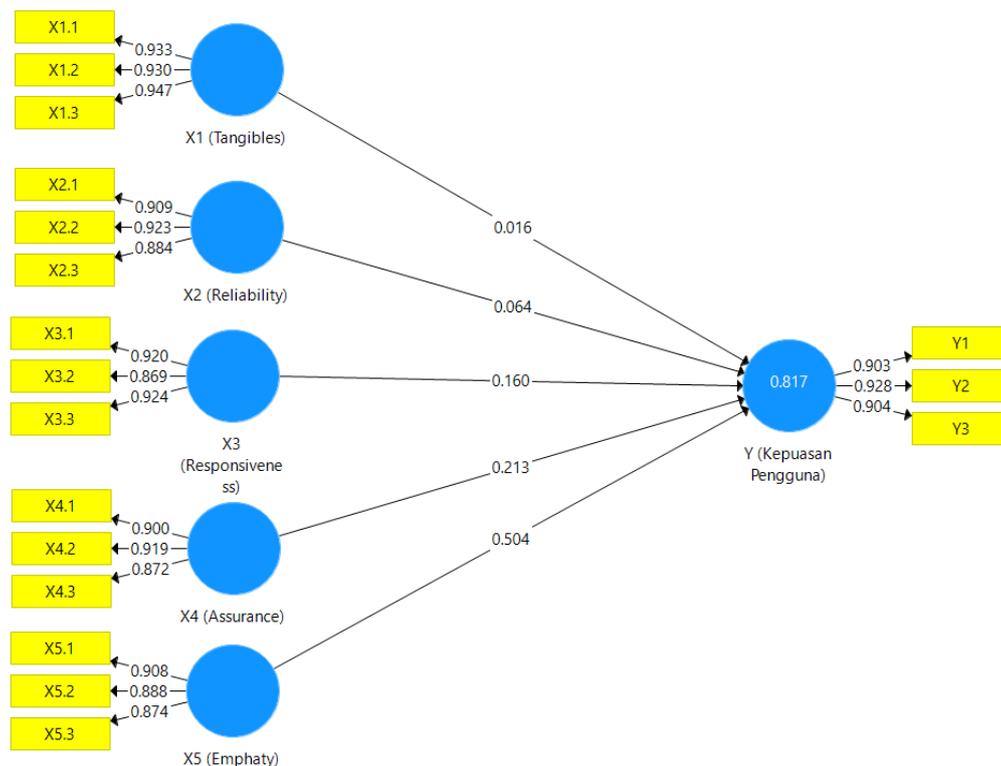
Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Tangible</i>	3	0,930	0,956	Reliabel
<i>Reliability</i>	3	0,890	0,932	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3	0,889	0,931	Reliabel
<i>Assurance</i>	3	0,878	0,925	Reliabel
<i>Emphaty</i>	3	0,869	0,920	Reliabel
<i>Kepuasan Pengguna</i>	3	0,898	0,936	Reliabel

Pada tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* setiap variable > 0,7 dan semua nilai *Composite reliability* setiap variable > 0,7

hal ini menunjukkan bahwa semua variable telah reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

5.2.2 Evaluasi Struktural Model (*Inner Model*)

Inner Model adalah model structural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kualitas (hubungan sebab-akibat) antara variabel laten atau variable yang tidak dapat diukur secara langsung. Structural model (*inner model*) menggambarkan hubungan kualitas antara variable laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori. Model Struktural dinilai dengan menggunakan R-Square untuk konstruk dependen, koefisien parameter jalur.



Gambar 5.4 Struktural Model

d. Koefisien Determinan R

Koefisien determinan (R Square atau R kuadrat) berguna untuk melihat besarnya pengaruh variable bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent.

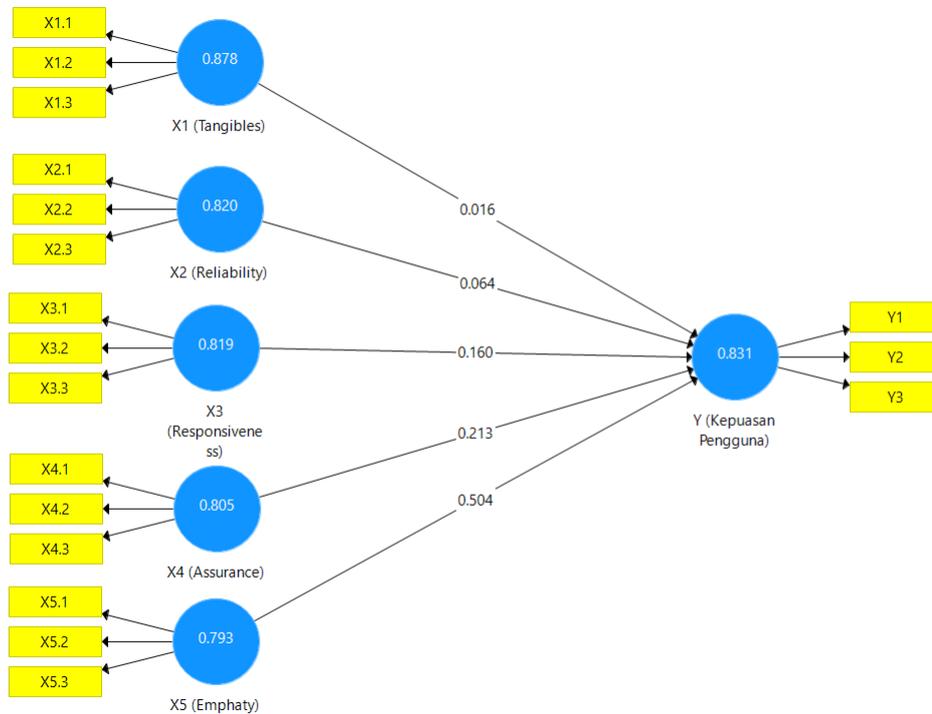
Tabel 5.6 Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square	Nilai R-Square Adjusted
Y	0,817	0,815

Pada tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna sebesar 0,817 yang berarti bahwa variabel kelayakan aplikasi mampu menjelaskan varian kelayakan aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 81,7% dan dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

e. 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[56].



Gambar 5.5 Path koefisien

Berdasarkan gambar 5.5 diatas, terlihat bahwa *Tangibles* memiliki nilai *path Coefficient* sebesar 0,016 terhadap kepuasan pengguna, *Reliability* memiliki *Path Coefficient* sebesar 0,064 terhadap kepuasan pengguna, *Responsiveness* memiliki *Path Coefficient* 0,160 terhadap kepuasan pengguna, *Assurance* memiliki *Path Coefficient* 0,213 terhadap kepuasan pengguna, dan *Empathy* memiliki *Path Coefficient* 0,504 terhadap kepuasan pengguna. Yang berarti semua variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Live By Mandiri*.

5.2.3 Pengujian Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah sesuai maka tahap selanjutnya adalah melakukan tes hipotesis. Untuk melihat apakah suatu hipotesis

ini dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikan antara konstrak, T-Statistik, dan P-Value. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. *Rules of thumb* yang digunakan pada penelitian ini adalah T-Statistik $>1,96$ dengan tingkat signifikan P-Value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif[57].

Tabel 5.7 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	Sampel Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1→Y	0,016	0,020	0,076	0,211	0,833	Ditolak
H2	X2→Y	0,064	0,062	0,095	0,673	0,501	Ditolak
H3	X3→Y	0,160	0,151	0,101	1,589	0,113	Ditolak
H4	X4→Y	0,213	0,218	0,054	3,948	0,000	Diterima
H5	X5→Y	0,504	0,507	0,095	5,313	0,000	Diterima

5.3 PEMBAHASAN HASIL ANALISIS

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pembahasan Hasil Hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,016 (Positif), nilai T-Statistic $0,211 < 1,96$ (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values $0,833 > 0,05$ sehingga H1 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livin By Mandiri*.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [58] Berdasarkan pengujian Diagram Kartesius maka menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terutama berada pada dimensi reliability berada pada kuadran A, yang artinya kinerja organisasi tidak sesuai dengan harapan, sedangkan pada variabel tersebut dianggap penting oleh konsumen.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [59] Terdapat satu atribut, yakni keadaan kamar hotel yang berada di kuadran I, yang artinya perlu adanya peningkatan kualitas terhadap atribut tersebut.

2. Pembahasan Hasil Hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,160 (Positif), nilai T-Statistic $0,673 < 1,96$ (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values $0,501 > 0,05$ sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X2) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livin By Mandiri*.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [60] Dari hasil tersebut terdapat 1 dimensi empati menyatakan tidak puas dengan variabel karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan mendapatkan nilai kurang dari 0,7.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [61] Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah dihasilkannya nilai gap yang bernilai negatif pada semua dimensi kualitas.

3. Pembahasan Hasil Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,064 (Positif), nilai T-Statistic $1,589 < 1,96$ (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values $0,113 > 0,05$ sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Living By Mandiri*.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [60] Dari hasil tersebut terdapat 1 dimensi empati menyatakan tidak puas dengan variabel karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan mendapatkan nilai kurang dari 0,7.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [61] Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah dihasilkannya nilai gap yang bernilai negatif pada semua dimensi kualitas.

4. Pembahasan Hasil Hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,213 (Positif), nilai T-Statistic $3,948 < 1,96$ (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values $0,000 > 0,05$ sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (X4) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Living By Mandiri*.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [62] Pada perhitungan Gap 2 tidak ditemukan atribut bernilai negatif, artinya perusahaan telah memiliki standar atau spesifikasi kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [63] Metode SERVQUAL juga sudah memberikan gambaran bahwa pelayanan di Kelurahan Tembong tidak sepenuhnya kurang, terdapat juga aspek-aspek yang baik yang harus dipertahankan oleh pihak Kantor Kelurahan Tembong dalam menunjang pelayanan yang mereka lakukan, aspek ini yakni kesiapan dan ketanggapan dalam menghadapi keluhan dari masyarakat serata kesulitan dan kekurangan mekanisme kegiatan pelayanan terkait pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tembong.

5. Pembahasan Hasil Hipotesis 5

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,504 (Positif), nilai T-Statistic $5,313 < 1,96$ (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values $0,000 > 0,05$ sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Empahty* (X5) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Living By Mandiri*.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [62] Pada perhitungan Gap 2 tidak ditemukan atribut bernilai negatif, artinya perusahaan telah memiliki standar atau spesifikasi kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [63] Metode SERVQUAL juga sudah memberikan gambaran bahwa pelayanan di Kelurahan Tembong tidak sepenuhnya kurang, terdapat juga aspek-aspek yang baik yang harus dipertahankan oleh pihak Kantor Kelurahan Tembong dalam menunjang pelayanan yang mereka lakukan, aspek ini yakni kesiapan dan ketanggapan dalam menghadapi keluhan dari masyarakat serata kesulitan dan kekurangan mekanisme kegiatan pelayanan terkait pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tembong.

5.4 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis tersebut terdapat 3 kategori yang ditolak yaitu diantaranya Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan) dan Responsiveness (Daya Tanggap). Hal ini menunjukkan layanan yang diberikan pada aplikasi *Livin By Mandiri* kurang memuaskan, maka dari itu pihak pengembang *Livin By Mandiri* membutuhkan perbaikan dari segi tampilan yang kurang menarik agar tampilan beranda lebih mudah dipahami atau *User Friendly*, kemudian pada keandalan aplikasi pihak pengembang aplikasi *Livin By Mandiri* lebih meminimalisir bug pada saat login dan pada saat transaksi, serta juga pada bagian daya tanggap pihak customer serius lebih cepat menanggapi keluhan dari pengguna aplikasi *Livin By Mandiri*.