

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI DATA KUESIONER

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner online menggunakan *google form*, yang dilakukan mulai tanggal 21 Desember 2023 hingga 7 Januari 2024. Sebanyak 400 responden berhasil tercapai selama periode tersebut. Pada tahap ini, dijelaskan jumlah dan presentase responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis setelah melalui uji coba secara online sebelumnya.

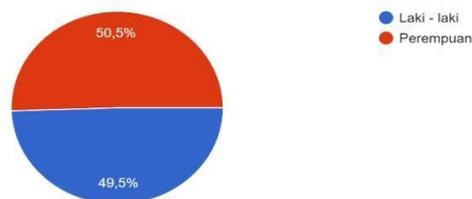
1. Jenis Kelamin

Dalam tabel 5.1 dan gambar 5.1, data dari kuesioner yang telah terkumpul menampilkan jumlah responden laki-laki dan perempuan, yakni sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	202	50,5%
2	Laki-laki	198	49,5%
Total		400	100%

Jenis Kelamin
400 jawaban



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 49,9% responden berjenis kelamin laki-laki dan 50,5% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi JMO di Kota Jambi berjenis kelamin perempuan.

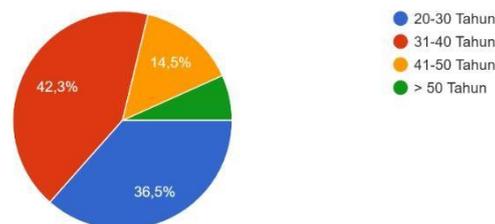
2. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dilihat bahwa rentang usia responden pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 menunjukkan:

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	146	36,5%
2	31-40 Tahun	169	42,3%
3	41-50 Tahun	58	14,5%
4	>50 Tahun	27	6,8%
Total		400	100%

Umur
400 jawaban



Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2, bisa disimpulkan bahwa responden berdasarkan rentang usia 20-30 tahun berjumlah 146 orang atau 36,5%, usia 31-40

tahun berjumlah 169 orang atau 42,3%, usia 41-50 tahun berjumlah 58 atau 14,5%, dan terakhir responden dengan usia diatas 50 tahun berjumlah 27 orang atau 6,8%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi JMO di Kota Jambi berada dikisaran 31- 40 Tahun.

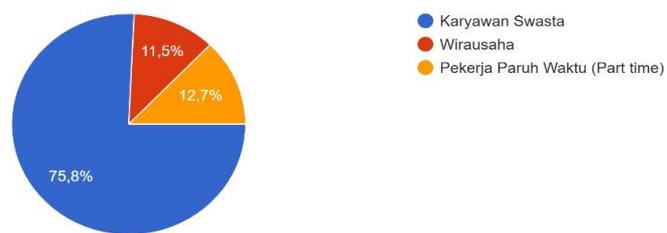
3. Pekerjaan

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3, data yang telah dikumpulkan dan telah mengeliminasi beberapa responden, bahwa menurut klasifikasi atau kelompok pekerjaan responden menunjukkan:

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Karyawan Swasta	303	75,8%
2	Wirausaha	46	11,5%
3	Pekerja Paruh Waktu (Part time)	51	12,7%
Total		400	100

Pekerjaan
400 jawaban

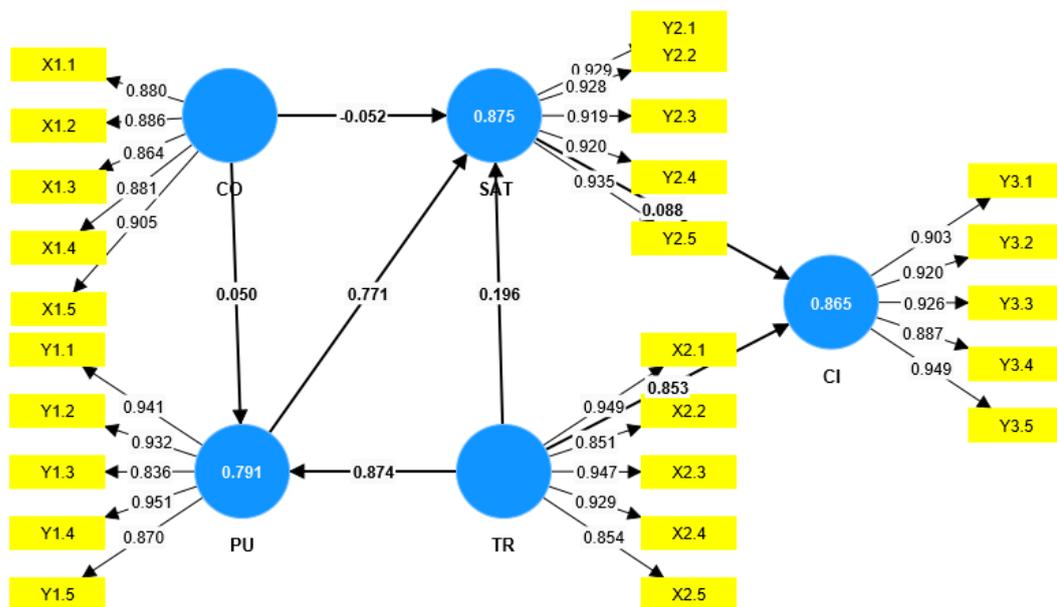


Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3, dapat disimpulkan bahwa kelompok pekerjaan yang mendominasi responden pengguna aplikasi JMO di Kota Jambi adalah kelompok karyawan swasta.

5.2 HASIL ANALISIS

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji melalui penerapan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode yang diterapkan dalam *Structural Equation Modelling* (SEM) yang fokus pada analisis varian. Penggunaan program SmartPLS 3.0 sebagai alat analisis menjadi bagian dari penelitian ini. Evaluasi model dalam PLS terdiri dari dua tahap utama, yaitu evaluasi terhadap model pengukuran (*measurement model*) atau outer model, dan evaluasi terhadap model struktural (*structural model*) atau inner model.



Gambar 5. 4 Model PLS

5.2.1 Measurement Model (Outer Model)

Uji *measurement model* atau model pengukuran digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel manifest atau indikator sesuai untuk menjelaskan suatu variabel laten atau konstruk yang telah ditentukan. Terdapat beberapa kriteria yang perlu terpenuhi pada tahap ini, termasuk persyaratan bahwa faktor pemuatan indikator harus lebih besar dari 0,7, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk reflektif harus melebihi 0,5, akar kuadrat AVE harus lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk, dan juga bahwa baik nilai *Cronbach Alpha* maupun keandalan komposit (*Composite Reliability*) harus melebihi angka 0,7 [48].

5.2.1.1 Validitas Konvergen (Convergen Validity)

Untuk menguji validitas konvergen dilakukan melalui pengujian nilai outer loading. Apabila suatu indikator menunjukkan nilai outer loading $> 0,70$, maka indikator tersebut dianggap memenuhi validitas konvergen dan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Tabel 5. 4Outer Loading

	Confirmation	Trust	Percieved usefulness	Satisfaction	Continuance Intention
CO1	0.880				
CO2	0.886				
CO3	0.864				
CO4	0.881				
CO5	0.905				
TR1		0.949			
TR2		0.851			
TR3		0.947			
TR4		0.929			
TR5		0.854			
PU1			0.941		

PU2			0.932		
PU3			0.836		
PU4			0.951		
PU5			0.870		
SAT1				0.929	
SAT2				0.928	
SAT3				0.919	
SAT4				0.920	
SAT5				0.935	
CI1					0.903
CI2					0.920
CI3					0.926
CI4					0.887
CI5					0.949

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai > 0,7, sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

5.2.1.2 Discriminant Validity

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar variabel. Suatu variabel dianggap memenuhi uji validitas diskriminan jika nilai kuadrat AVE-nya lebih besar daripada nilai korelasinya dengan variabel lain. Dalam hal ini, akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten, dan parameter *cross loading* dari setiap indikator harus melebihi 0,70. Jika nilai akar AVE lebih besar dari 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan telah tercapai [49].

Tabel 5. 5 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Confirmation	0.780
Trust	0.823
Percieved usefulness	0.823
Satisfaction	0.857
Continuance Intention	0.841

Berdasarkan tabel 5.5, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas diskriminan. Validitas diskriminan juga dinilai melalui kriteria *Fornell-Larcker* dengan mengukur korelasi antara konstruk. Jika korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lainnya, dapat diartikan bahwa konstruk laten mampu memprediksi indikator dengan lebih baik dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Tabel 5. 6 Fornell Larcker Criterion

VARIABEL	CO	TR	PU	SAT	COI
Confirmation	0.883				
Trust	0.279	0.907			
Percieved usefulness	0.294	0.888	0.907		
Satisfaction	0.23	0.866	0.93	0.926	
Continuance Intention	0.285	0.929	0.853	0.827	0.917

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *Fornell Lacker* untuk setiap indikator pernyataan dapat diprediksi dengan baik oleh konstruk laten yang sesuai, menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi. Kesimpulannya, hasil dari tabel 5.5 dan 5.6 menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan. Selain menggunakan nilai AVE, metode lain yang dapat digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan

mengukur nilai *cross loading*, dimana suatu indikator dianggap memenuhi validitas diskriminan jika nilai *cross loading*-nya adalah 0,70 atau lebih.

Tabel 5.7 Cross Loading

	CO	TR	PU	SAT	CI
CO1	0.880	0.215	0.248	0.194	0.213
CO2	0.886	0.280	0.303	0.222	0.285
CO3	0.864	0.199	0.215	0.174	0.209
CO4	0.881	0.276	0.273	0.220	0.298
CO5	0.905	0.249	0.244	0.196	0.238
TR1	0.261	0.949	0.862	0.838	0.936
TR2	0.265	0.851	0.774	0.708	0.729
TR3	0.240	0.947	0.850	0.825	0.906
TR4	0.256	0.929	0.812	0.803	0.876
TR5	0.249	0.854	0.721	0.748	0.748
PU1	0.277	0.852	0.941	0.875	0.825
PU2	0.295	0.847	0.932	0.873	0.818
PU3	0.237	0.741	0.836	0.774	0.651
PU4	0.275	0.820	0.951	0.888	0.804
PU5	0.245	0.759	0.870	0.800	0.757
SAT1	0.195	0.794	0.838	0.929	0.751
SAT2	0.199	0.795	0.879	0.928	0.755
SAT3	0.202	0.763	0.836	0.919	0.733
SAT4	0.234	0.783	0.868	0.920	0.745
SAT5	0.232	0.870	0.882	0.935	0.839
CI1	0.259	0.859	0.806	0.781	0.903
CI2	0.279	0.859	0.778	0.741	0.920
CI3	0.221	0.857	0.779	0.765	0.926
CI4	0.240	0.788	0.722	0.711	0.887
CI5	0.305	0.893	0.820	0.791	0.949

Dari hasil estimasi *cross loading* dalam tabel 5.7, terlihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari variabel laten masing-masing lebih tinggi dibandingkan dengan nilai dari variabel laten lainnya, dan semua nilai tersebut melebihi 0,7. Keadaan ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten telah berhasil

mencapai *discriminant validity* yang baik, dengan beberapa variabel laten memiliki pengukur yang memiliki korelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.2.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator yang mengukur setiap variabel. Keandalan dikatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* $> 0,7$ dan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$. Berikut adalah hasil nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* [50].

Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Confirmation	0.930	0.947	Reliabel
2	Trust	0.946	0.959	Reliabel
3	Percieved usefulness	0.945	0.959	Reliabel
4	Satisfaction	0.958	0.968	Reliabel
5	Continuance Intention	0.953	0.964	Reliabel

Berdasarkan pada tabel 5.8 dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,7$, maka hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel.

5.2.2 Model Struktural (Inner Model)

Penilaian terhadap model struktural dalam SEM-PLS dilakukan dengan mengevaluasi kualitas model struktural, yang diukur melalui koefisien determinasi *R-Square* (R^2) untuk masing-masing variabel laten endogen. R^2 digunakan sebagai indikator keefektifan prediksi dari model struktural tersebut [51].

5.2.2.1 Nilai *R-Square*

R-Square (R^2) adalah metrik yang mengukur sejauh mana variasi nilai suatu variabel dapat dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel yang memengaruhinya. Jika ada lebih dari dua variabel, maka digunakan *R-Square Adjusted*. Hasil nilai *R-Square Adjusted* yang telah disesuaikan ini selalu cenderung lebih konservatif dibandingkan dengan nilai *R-Square*, dengan menunjukkan tingkat keakuratan yang lebih tepat. Nilai *R-Square* digolongkan menjadi 3 golongan yaitu nilai *R-Square* 0,67 bersifat sustansi atau kuat, nilai *R-Square* 0,33 bersifat moderate atau sedang, dan nilai *R-Square* 0,19 bersifat buruk atau lemah [52].

Tabel 5. 9 Nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

Variabel	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
PU	0.791	0.790	Kuat
SAT	0.875	0.874	Kuat
CI	0.865	0.865	Kuat

5.3 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis melibatkan beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan. Kriteria tersebut berkaitan dengan nilai pada sampel asli, di mana jika nilai tersebut positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya dianggap searah. Sebaliknya, jika nilai pada sampel asli negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya dianggap berlawanan arah. Untuk menguji hipotesis, nilai *t-statistik* harus melebihi nilai *t*-tabel (1.96) dan nilai *p-value* harus kurang dari 5% (0.05). Proses pengujian

hipotesis menggunakan SmartPLS3 dapat dilakukan melalui teknik *bootstrapping* terhadap sampel.

Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua kriteria utama:

1. Menggambarkan hubungan antar variabel.
2. Memberikan petunjuk yang jelas mengenai cara menguji hubungan tersebut.

Tabel 5. 10 Nilai *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
CO -> PU	0.050	0.049	0.024	2.107	0.035	Diterima
CO -> SAT	-0.052	-0.051	0.019	2.676	0.007	Diterima
TR -> PU	0.874	0.876	0.044	19.905	0.000	Diterima
TR -> SAT	0.196	0.215	0.084	2.323	0.020	Diterima
TR -> CI	0.853	0.850	0.085	9.977	0.000	Diterima
PU -> SAT	0.771	0.753	0.087	8.901	0.000	Diterima
SAT-> CI	0.088	0.092	0.086	1.023	0.306	Ditolak

5.4 PEMBAHASAN

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara *Confirmation* dengan *Perceived Usefulness* memiliki nilai original sample sebesar 0.050, mengindikasikan adanya hubungan searah. Nilai t-statistik sebesar 2.107 (>1.96), melebihi nilai t-tabel, dan nilai p-value sebesar 0.035 (>0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "*Confirmation* terhadap *Perceived Usefulness*" **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruli Wahyuning Tyas dan Nurul Azizah [35] serta Diaz Azirio Mekel [36].

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara *Confirmation* dengan *Satisfaction* memiliki nilai original sample sebesar 0.052 (negatif). Nilai t-statistik sebesar 2.676 (>1.96) dan nilai p-value sebesar 0.007 (>0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Confirmation* terhadap *Satisfaction*" **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Hasanah [29] serta Alda Wahyufebrian [37].

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara *Trust* dengan *Perceived Usefulness* memiliki nilai original sample sebesar 0.874, mengindikasikan adanya hubungan searah. Nilai t-statistic sebesar 19.905 (>1.96), melebihi nilai t-table, dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Trust* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*" dapat **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Albertus Dwiyoga Widianoro, Hendra Prasetya dan Bernardinus Harnadi [18] serta Cherly D. T. Wahyuningsuara, Retno Indah Rokhmawati, dan Niken Hendrakusma Wardani [38].

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara *Trust* dengan *Satisfaction* memiliki nilai sampel asli sebesar 0.196, nilai t-statistic sebesar 2.323 (>1.96), melebihi nilai t-tabel, dan nilai p-value sebesar 0.020 (>0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Trust* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*" dapat **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Aldila Amalia Saufika, Ari Kusyanti, dan Andi Reza Perdanakusuma [39] serta Julianto Wijaya Akoi Lim, Yuliana, Jovito Bryant Budiman, Suwandi, dan Ivan Felix[40].

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan antara *Trust* dengan *Continuance Intention* memiliki nilai original sample sebesar 0.853, nilai *t-statistic* sebesar 9.977 (>1.96), melebihi nilai *t-table*, dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Trust* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention*" dapat **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Yahya Ubaidillah, Edwin Pramana, dan Francisca Haryanti Chandra [30] serta Muhammad Aulia Utama, Diah Priharsari, dan Retno Indah Rokhmawati [41].

Hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan antara *Perceived Usefulness* dengan *Satisfaction* memiliki nilai original sample sebesar 0.771, mengindikasikan adanya hubungan searah. Nilai *t-statistic* sebesar 8.901 (>1.96), melebihi nilai *t-table*, dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H6 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*" dapat **Diterima**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khofifatul Ulin Nuha Anggreni [28] serta Jonathan Devrinno, Dewi Sinta Febriani, dan Ayundha Wardhatul Fitrah [12].

Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan antara *Satisfaction* dengan *Continuance Intention* memiliki nilai original sample sebesar 0.088. Nilai

t-statistic sebesar 1.023 (<1.96) dan nilai *p-value* sebesar 0.306 (>0.05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H7 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa "*Satisfaction* terhadap *Continuance Intention*" **Ditolak**. Temuan analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahira Zuhra [53] serta Alda Wahyufebrian [37].