BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas tentang analisis data yang telah disebar dan dikumpulkan menggunakan media kuesioner yang telah dibagikan kepada sebagian besar masyarakat di Kota Jambi. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang telah dilakukan dan data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan software *SmartPls.*

5.1 GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

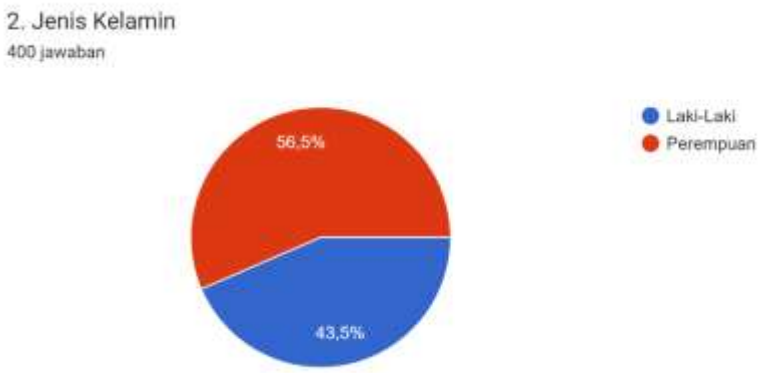
Berikut ini merupakan tampilan awal pada aplikasi Gojek. Gojek sendiri merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Seiring berjalannya waktu aplikasi Gojek sendiri mengalami perkembangan yang pesat, bukan hanya sekedar melayani angkutan Gojek saja tetapi dapat menerima jasa pelayanan lainnya yang dapat memudahkan para pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek tersebut.

Gambar 5. 1 Tampilan Menu Utama Pada Aplikasi Gojek

5.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan media *Google Form* kepada para responden yaitu berupa kuesioner. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Gojek. Meliputi penjelasan mengenai profil responden serta proses pengumpulan data yang telah dilakukan dan data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan software *SmartPls.*

5.2.1 Jenis Kelamin



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

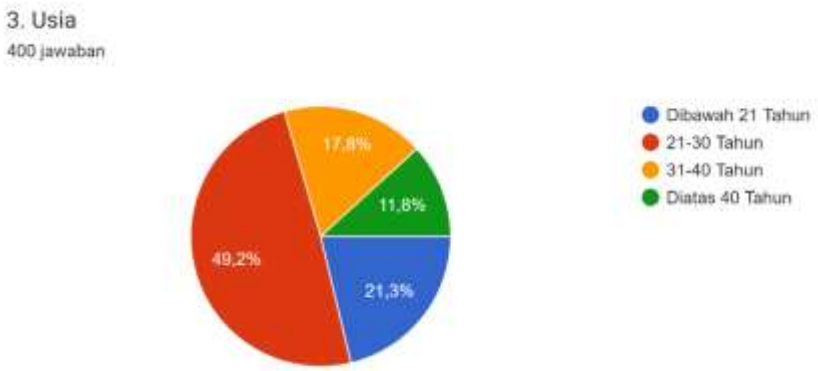
Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggapan 400 responden didapatkan 174 responden adalah laki – laki dan 226 responden adalah perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut :

Tabel 5. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	174	43,5 %
2	Perempuan	226	56,5 %
Jumlah Keseluruhan		400	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki.

5.2.2 Usia



Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia

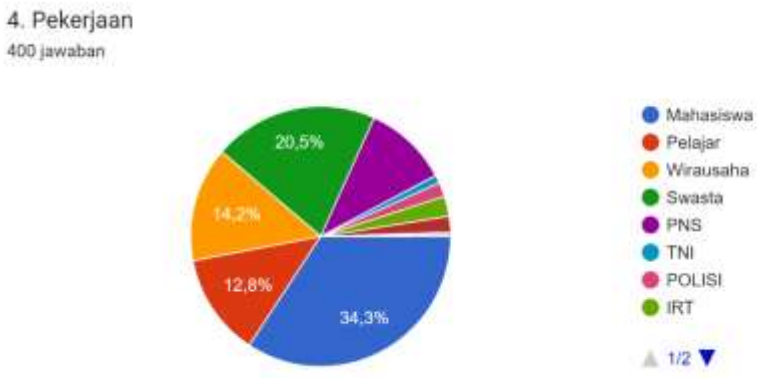
Berdasarkan data yang didapatkan dari 400 responden, didapatkan usia dibawah 21 tahun ada 85 responden, usia 21-30 tahun ada 197 responden, 31-40 tahun ada 71 responden, diatas 40 tahun ada 47 responden. Data keterangan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5. 2 Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase
1	Dibawah 21 Tahun	85	21, 3 %
2	21 – 30 Tahun	197	49,2 %
3	31 – 40 Tahun	71	17,8 %
4	Diatas 40 Tahun	47	11, 8 %
Jumlah Keseluruhan		400	100%

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi usia 21 - 30 Tahun lebih banyak dibandingkan dengan usia lainnya.

5.2.3 Pekerjaan



Gambar 5. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang didapatkan dari 400 responden, didapatkan 137 responden adalah mahasiswa, 51 responden adalah pelajar, 57 responden adalah wirausaha, 82 responden adalah swasta, 42 responden adalah pns, 4 responden adalah tni, 7 responden adalah polisi, 18 responden adalah irt, 1 responden adalah

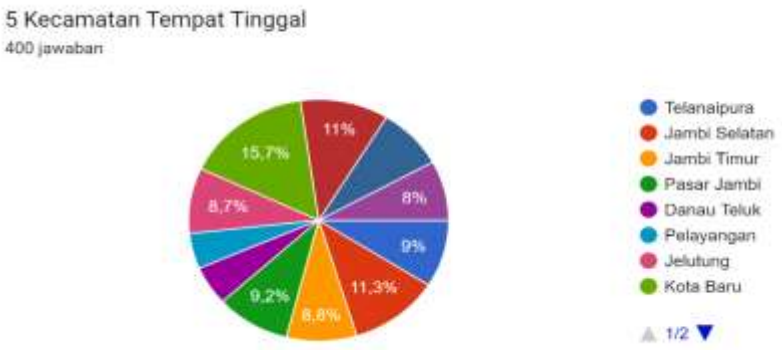
bidan dan 1 responden adalah pencari kerja. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Mahasiswa	137	34,3 %
2	Pelajar	51	12, 8 %
3	Wirausaha	57	14,2 %
4	Swasta	82	20,5 %
5	PNS	42	10,5 %
6	TNI	4	1 %
7	Polisi	7	1, 7 %
8	IRT	18	4,6 %
9	Bidan	1	0,2 %
10	Pencari Kerja	1	0,2 %
Jumlah Keseluruhan		400	100%

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan lain.

5.2.4 Kecamatan Tempat Tinpat Tinggal responden



Gambar 5. 5 Diagram Kecamatan Tempat Tinggal Responden

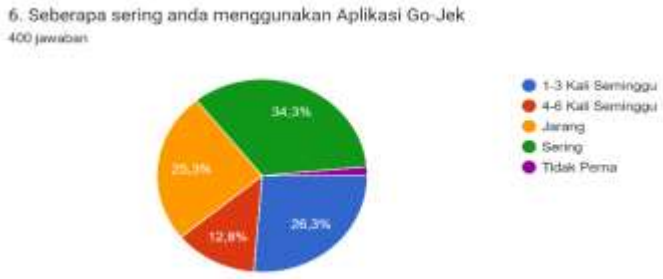
Berdasarkan data yang didapatkan dari 400 responden yang tinggal diberbagai kecamatan di Kota Jambi, didapatkan 36 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan TelanaiPura, 45 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Jambi Selatan, 35 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Jambi Timur, 37 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Pasar Jambi, 21 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Danau Teluk, 19 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Pelayangan, 35 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Jelutung, 63 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Kota Baru, 44 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Alam Berajo, 33 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Paal Merah, dan 32 responden adalah responden yang tinggal di kecamatan Danau Sipin. Data keterangan kecamatan tempat tinggal responden dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	TelanaiPura	36	9 %
2	Jambi Selatan	45	11, 3 %
3	Jambi Timur	35	8,8 %
4	Pasar Jambi	37	9,2 %
5	Danau Teluk	21	5,2 %
6	Pelayangan	19	4,7 %
7	Jelutung	35	8,7 %
8	Kota Baru	63	15,7 %
9	Alam Berajo	44	11 %
10	Paal Merah	33	8,4 %
11	Danau Sipin	32	8 %
Jumlah Keseluruhan		400	100%

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi kecamatan Kota Baru lebih banyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya.

5.2.5 Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Gojek



Gambar 5. 6 Diagram Sering Menggunakan Aplikasi Gojek

Berdasarkan data yang didapatkan dari 400 responden, didapatkan 105 responden adalah 1-3 kali seminggu, 51 responden adalah 4-6 kali seminggu, 101 responden adalah jarang, 137 responden adalah sering, dan 6 responden adalah yang tidak pernah menggunakan aplikasi Gojek Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut :

Tabel 5. 5 Berdasarkan Seberapa Sering Responden Menggunakan Aplikasi Gojek

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	1-3 kali seminggu	105	26,3 %
2	4-6 kali seminggu	51	12,8 %
3	Sering	137	34, 3 %
4	Jarang	101	25,3 %
5	Tidak Pernah	6	1,5 %
Jumlah Keseluruhan		400	100%

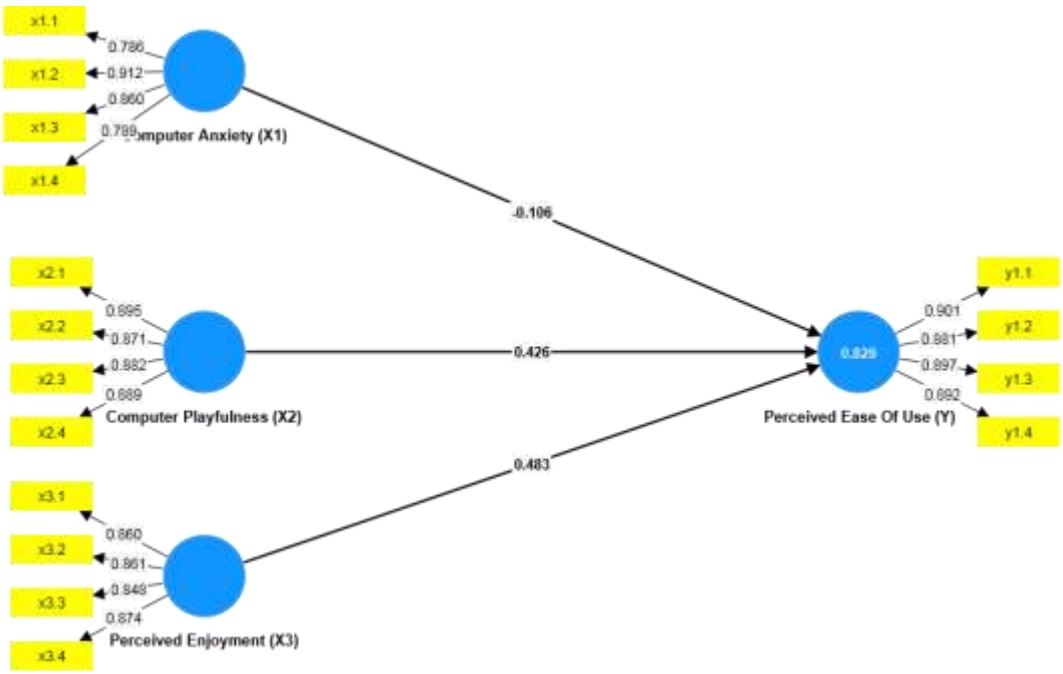
Berdasarkan tabel 5.5 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi pengguna banyak yang sering menggunakan aplikasi Gojek ini 1-3 kali seminggu yaitu sebanyak 26,3 %.

5.3 TAHAPAN ANALISIS PENGUKURAN MODEL (*MEASUREMENT MODEL*)

5.3.1 Uji Validitas

1. Uji Validitas Konvergen *(Convergent Validity)*

Validitas konvergen *(Convergent Validity)* bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indicator dengan konstruk atau variabel lainnya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *Loading factor* diatas 0,7.



Gambar 5. 7 Model Structural Equation Modelling

Berikut ini hasil korelasi antara indicator dengan konstruknta menunjukkan nilai *Loading Factor* :

Tabel 5. 6 Loading Factor

	Computer Anxiety (X1)	Computer Playfulness (X2)	Perceived Enjoyment (X3)	Perceived Ease Of Use (Y)
X1.1	0.786			
X1.2	0.912			
X1.3	0.860			
X1.4	0.789			
X2.1		0.895		
X2.2		0.871		
X2.3		0.882		
X2.4		0.889		
X3.1			0.860	
X3.2			0.861	
X3.3			0.848	
X3.4			0.874	
Y1.1				0.901
Y1.2				0.881
Y1.3				0.897
Y1.4				0.892

Variabel yang indikatornya berkonvergensi atau berkorelasi tinggi dengan indikator-indikator lainnya dalam sebuah variabel yang secara teoritis serupa dengannya saja yaitu apabila jika nilai loading factor pada setiap indikator pada konstruk adalah di atas 0.7 [34] yang dapat dilihat pada tabel 5.6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan *(Discriminant Validity)*

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrument dimana indicator variabel *Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease Of Use* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE (*Average Variance Extracted)* >0.5 [35]. Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5. 7 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	AVE
Computer Anxiety (X1)	**0.703**
Computer Playfulness (X2)	**0.782**
Perceived Enjoyment (X3)	**0.741**
Perceived Ease Of Use (Y)	**0.797**

Menilai validitas diskriminan berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0.5. Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada nilai AVE.

Tabel 5. 8 *Cross Loading*

	Computer Anxiety (X1)	**Computer Playfulness (X2)**	**Perceived Enjoyment (X3)**	**Perceived Ease Of Use (Y)**
X1.1	0.786	-0.202	-0.174	-0.247
X1.2	0.912	-0.290	-0.263	-0.357
X1.3	0.860	-0.201	-0.180	-0.273
X1.4	0.789	-0.226	-0.187	-0.250
X2.1	-0.228	0.895	0.738	0.735
X2.2	-0.330	0.871	0.792	0.808
X2.3	-0.185	0.882	0.720	0.729
X2.4	-0.231	0.889	0.780	0.798

X3.1	-0.241	0.783	0.860	0.767
X3.2	-0.200	0.696	0.861	0.753
X3.3	-0.130	0.707	0.848	0.668
X3.4	-0.259	0.765	0.874	0.812
Y1.1	-0.344	0.792	0.787	0.901
Y1.2	-0.254	0.756	0.774	0.881
Y1.3	-0.328	0.788	0.773	0.897
Y1.4	-0.293	0.771	0.790	0.892

Hasil dari *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing indicator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriman pada tabel *cross loading*.

Tabel 5. 9 *Fornell Larcker Criterion*

	Computer Anxiety (X1)	**Computer Playfulness (X2)**	**Perceived Ease Of Use (Y)**	**Perceived Enjoyment (X3)**
X1	0.838			
X2	-0.278	0.884		
Y	-0.245	0.870	0.893	
X3	-0.342	0.858	0.875	0.861

Hasil dari tabel 5.9 dapat dilihat bahwa nilai *fornell criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indicator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indicator di blok lainnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mempermasalahkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya keajegannya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* (α) harus lebih besar dari 0.7 [36] menunjukan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel sedangkan untuk nilai *composite reliability* yang baik adalah jika berada diatas 0.7

Tabel 5. 10 Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Computer Anxiety (X1)	0.859
Computer Playfulness (X2)	0.907
Perceived Enjoyment (X3)	0.884
Perceived Ease Of Use (Y)	0.915

Hasil dari nilai cronbach's alpha pada tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0.7 Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

Tabel 5. 11 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Computer Anxiety (X1)	0.904
Computer Playfulness (X2)	0.935
Perceived Enjoyment (X3)	0.920
Perceived Ease Of Use (Y)	0.940

Hasil dari nilai composite reliability pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.7 Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability memiliki realiabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat di terima.

5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

5.4.1 Nilai *R-Square (R2)*

R-square (R2) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipsengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *r-square adjusted* yang merupakan nilai *r-square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari nilai r-square. Nilai *r-square* dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah). hasil *r-square* diatas 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik [37].

Gambar 5. 8 *R-Square*

Tabel 5. 12 Nilai *R-Square & R-Square Adjusted*

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Perceived Ease Of Use (Y)	0.829	0.828

Berdasarkan gambar 5.8 dan tabel 5.12 dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square adjusted* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment* adalah 0.829 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square Adjusted* adalah 0.829 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai *r-square* yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.

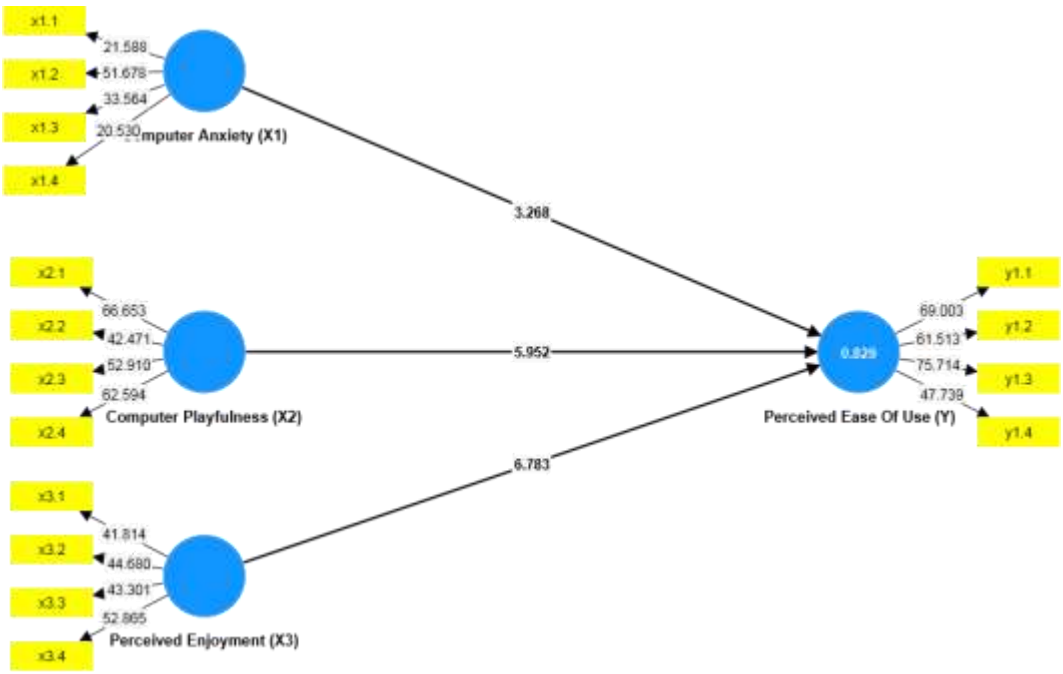
5.4.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis menggunakan *smartPLS* dapat diperoleh melalui *bootstrapping* terhadap sampel.

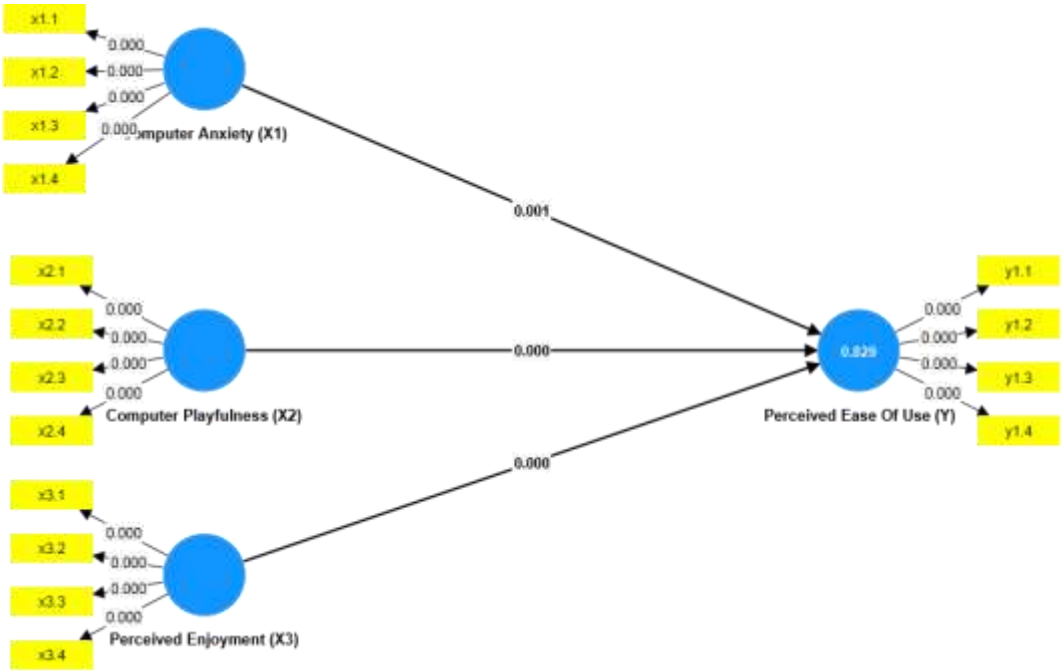
Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua pernyataan, yaitu :

1. Menggambarkan hubungan antar *variable*
2. Dapat memberikan petunjuk bagaimana pengujian hubungan tersebut.

Oleh karena itu hipotesis perlu dirumuskan terlebih dahulu sebelum dilakukan pengumpulan data. Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai *t-statistic* harus lebih besar dari nilai *t-table* (1.66) dan nilai *p-value* harus di bawah 5% (0.05).



Gambar 5. 9 *t-table*



Gambar 5. 10 *p-value*

Tabel 5. 13 Nilai *Path Coefficients*

	Original Sample	*T Statistics*	*P Values*
Computer Anxiety (X1) -> *Perceived Ease Of Use* (Y)	-0.106	3.268	0.001
Computer Playfulness (X2) -> *Perceived Ease Of Use* (Y)	0.426	5.952	0.000
Perceived Enjoyment (X3) -> *Perceived Ease Of Use* (Y)	0.483	6.783	0.000

Berdasarkan tabel 5.13 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesisi sebagai berikut:

Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.268 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.

Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 5.952 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.

Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 6.783 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *Perceived Enjoyment* yang menghasilkan pengaruh positif tertinggi antara *Perceived Enjoyment* dengan variabel *Perceived Ease Of Use* dimana kualitas *Perceived Enjoyment* mempengaruhi *Perceived Ease Of Use* terhadap Aplikasi Go-Jek, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas *Perceived Enjoyment* dari Aplikasi Go-Jek seperti peningkatan kenyamanan layanan yang diberikan. Pengguna akan merasakan manfaat nyata apabila kualitas kenyamanan yang diberikan oleh sistem dapat lebih ditingkatkan, sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri yang akan dirasakan langsung oleh pengguna Aplikasi Go-Jek.