BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

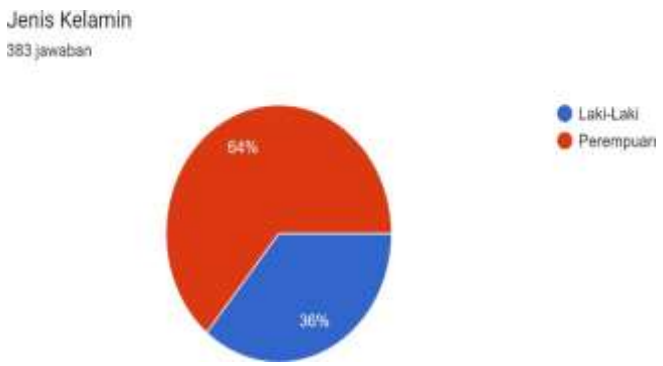
5.1 DESKRIPSI HASIL KUESIONER

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang disebarkan kepada pengguna atau responden mulai dari tanggal 25 Oktober 2023 hingga 03 Januari 2024 mendapatkan 383 responden. Data dari hasil kuesioner akan diproses dengan menggunakan *software SmartPLS 4.0* dan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

5.2 DATA RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut informasi data yang dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin pada responden yang pernah memanfaatkan atau menggunakan Aplikasi McDonald's bisa dilihat berdasarkan gambar dan tabel berikut :



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

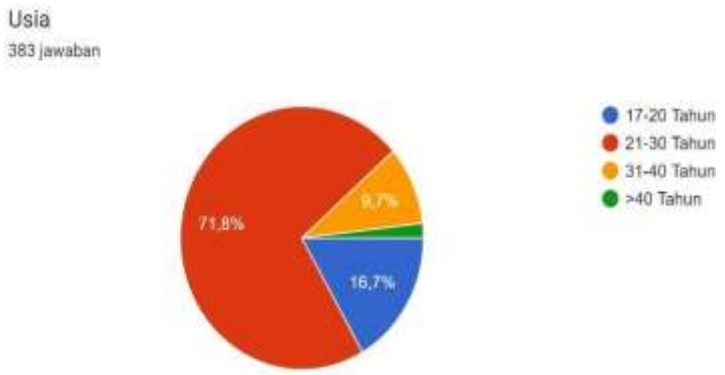
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	138	36%
Perempuan	245	64%
Jumlah	383	100%

Pada gambar dan tabel 5.1 mengindikasikan bahwa responden dengan Jenis Kelamin laki-laki berjumlah 138 orang atau 36% , sedangkan partisipan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 245 orang atau 64%. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah data perempuan lebih banyak daripada jumlah data laki-laki.

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Berikut informasi data yang dikelompokkan berdasarkan Usia pada responden yang pernah memanfaatkan atau menggunakan Aplikasi McDonald's dapat dilihat berdasarkan gambar dan tabel berikut :



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

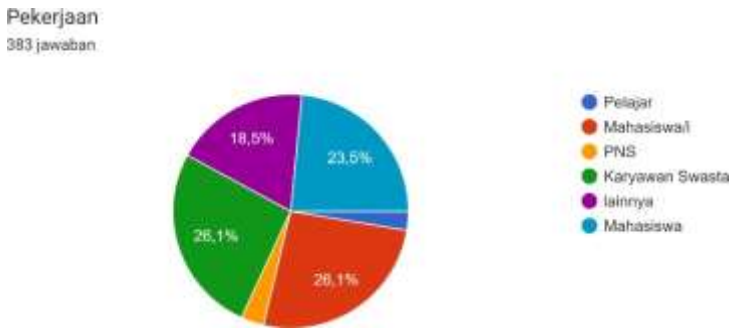
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-20 tahun	64	16,7%
21-30 tahun	275	71,8%
31-40 tahun	37	9,7%
>40 tahun	7	1,8%
Jumlah	383	100%

Pada gambar dan tabel 5.2 mengindikasikan bahwa pengguna dengan rentang Usia 17-20 tahun berjumlah berjumlah 64 orang atau 16,7%, responden dengan usia 21-30 tahun berjumlah 275 orang atau 71,8%, responden usia 31-40 tahun berjumlah 37 orang atau 9,7%, dan responden dengan usia >40 tahun berjumlah 7 orang atau 1,8%. Angka paling banyak pada tabel ditemukan pada usia 21-30 tahun berjumlah berjumlah 275 orang atau 71,8%.

5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut informasi data yang dikelompokkan berdasarkan Pekerjaan pada responden yang pernah memanfaatkan atau menggunakan Aplikasi McDonald's bisa dilihat berdasarkan gambar dan tabel berikut :



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar	10	2,6%
2.	Mahasiswa/i	190	49,6%
3.	PNS	12	3,2%
4.	Karyawan Swasta	100	26,1%
5.	Lainnya	71	18,5%
Total		383	100%

Pada gambar dan tabel 5.3 mengindikasikan bahwa responden sebagai pelajar berjumlah 10 orang atau 2,6%, responden mahasiswa/i berjumlah 190 orang atau 49,6%, responden pekerjaan PNS berjumlah 12 orang atau 3,2%, pengguna dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 100 orang atau 26,1% dan responden dengan pekerjaan lainnya berjumlah 71 orang atau 18,5%.

5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN (*MEASUREMENT MODEL)*

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas berasal dari istilah *validity* yang mengacu pada kebebasan atau kebenaran. Validitas merujuk pada sejauh mana alat ukur atau fungsi pengukuran menunjukkan ketepatan dan kecermatannya. Selain itu, validitas adalah petunjuk sejauh mana suatu instrumen pengukur secara tepat mengukur hal yang seharusnya diukur. Sebuah uji atau instrumen pengukur dapat dianggap memiliki validitas tinggi ketika alat tersebut berfungsi sebagaimana mestinya atau memberikan hasil pengukuran yang konsisten dengan tujuan yang diinginkan pada saat pengukuran dilakukan. Selain validitas, kehandalan (reliabilitas) juga merupakan karakteristik penting dari alat ukur yang baik.

5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen

Menurut Noviyanti & Nurhasanah [50] dalam jurnal "Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kemampuan Nelayan Di Teluk Banten: Pemanfaatan Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)" : Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) adalah pengukuran keabsahan indikator reflektif sebagai penilai variabel yang mampu mengamati nilai beban luar dari setiap indikator variabel. Dengan merujuk pada estimasi model, dapat disimpulkan bahwa semua faktor beban menunjukkan angka >0,7, menunjukkan bahwa nilai tersebut dianggap valid atau dapat digunakan sebagai informasi dalam kerangka kerja secara keseluruhan. Validitas konvergen (*convergent validity*) dimaksudkan untuk menilai sejauh mana keterkaitan yang sah antara indikator dengan konsep atau variabel lainnya. Dalam konteks penelitian ini, standar *loading factor* yang akan diterapkan adalah lebih besar dari 0,7.

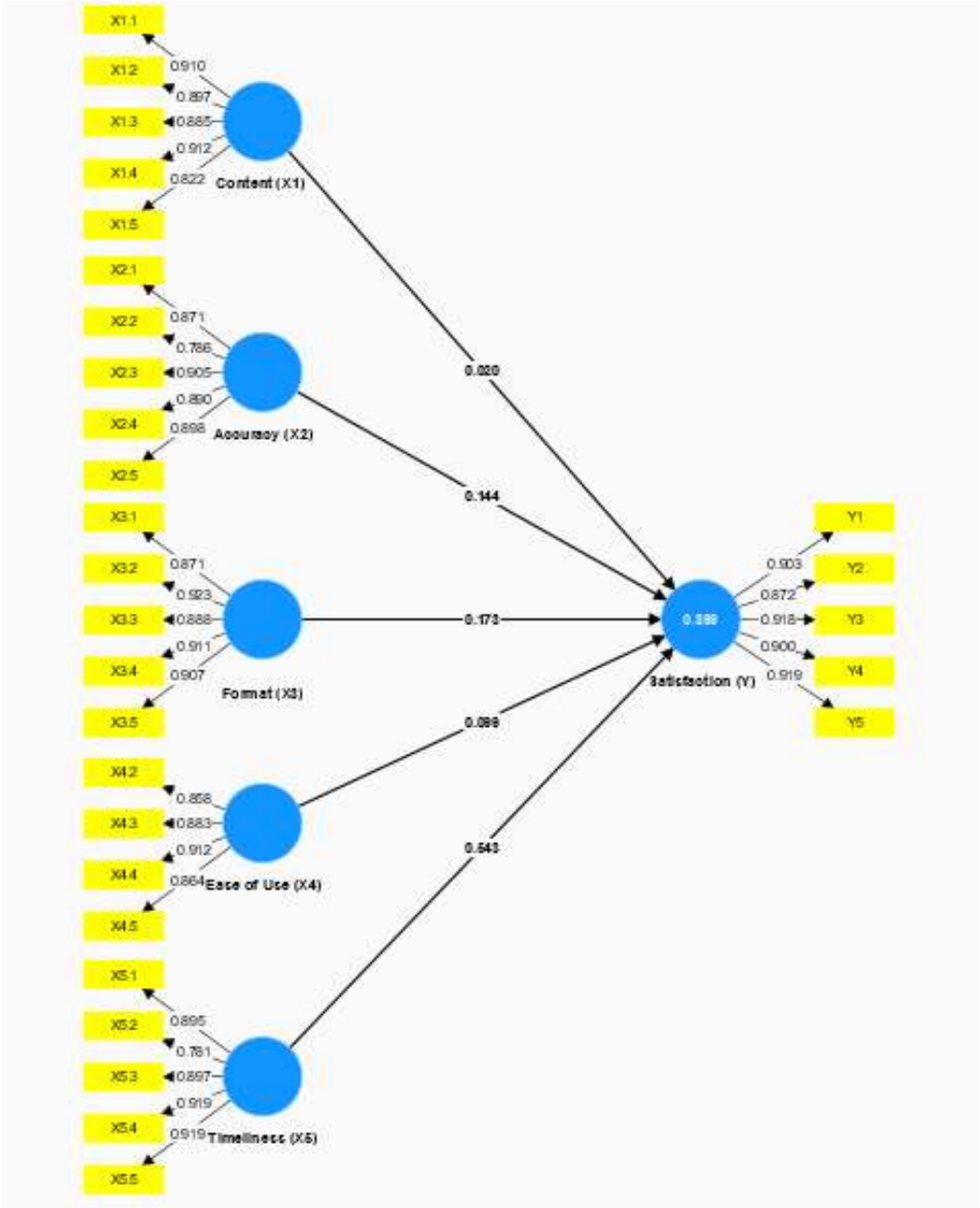
Tabel 5. 4 *Loading Factor*

	Content	Accuracy	Format	Ease of Use	Timeliness	Satisfaction
X1.1	0,91					
X1.2	0,897					
X1.3	0,885					
X1.4	0,912					
X1.5	0,822					
X2.1		0,871				
X2.2		0,786				
X2.3		0,905				
X2.4		0,89				
X2.5		0,898				
X3.1			0,871			
X3.2			0,923			
X3.3			0,888			
X3.4			0,911			

X3.5			0,907			
X4.1				0,673		
X4.2				0,861		
X4.3				0,892		
X4.4				0,901		
X4.5				0,832		
X5.1					0,895	
X5.2					0,781	
X5.3					0,897	
X5.4					0,919	
X5.5					0,919	
Y1						0,903
Y2						0,872
Y3						0,918
Y4						0,9
Y5						0,919

Dari tabel 5.4 *loading factor* di atas, semua indikator variabel memiliki angka di atas 0,7 kecuali indikator pertama dari variabel *ease of use* (X4.1). Indikator tersebut memiliki nilai *outer loading* sebesar 0,673. Karena tidak mencapai nilai minimum yang diharuskan, maka indikator tersebut dihapus dari model.

Setelah indikator X4.1 dibuang, dilakukan pengujian ulang terhadap model yang baru. Dari model baru tersebut mendapatkan nilai *outer loading* yang sama, hanya saja indikator X4.1 tidak ada di dalam model tersebut.



Gambar 5. 4 Model *SmartPLS*

Hasil korelasi antara indikator dan konstruknya menunjukkan nilai *Loading Factor* sebagai berikut :

Tabel 5. 5 *Loading Factor*

	Content (X1)	Accuracy (X2)	Format (X3)	Ease of Use (X4)	Timeliness (X5)	Satisfaction (Y)
X1.1	0,910					
X1.2	0,897					
X1.3	0,885					
X1.4	0,912					
X1.5	0,822					
X2.1		0,871				
X2.2		0,786				
X2.3		0,905				
X2.4		0,890				
X2.5		0,898				
X3.1			0,871			
X3.2			0,923			
X3.3			0,888			
X3.4			0,911			
X3.5			0,907			
X4.2				0,858		
X4.3				0,883		
X4.4				0,912		
X4.5				0,864		
X5.1					0,895	
X5.2					0,781	
X5.3					0,897	
X5.4					0,919	
X5.5					0,919	
Y1						0,903
Y2						0,872
Y3						0,918
Y4						0,900
Y5						0,919

Menilai validitas dari konstruk di atas dengan mengamati nilai *loading factor*, suatu model konstruk dikatakan baik apabila *loading factor* diatas 0,7 yang dapat dilihat pada tabel 5.4. Jadi, dapat dinyatakan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* dalam penelitian ini, persyaratan validitas konvergen telah terpenuhi.

5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan *(Discriminant Validity)*

Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dapat diukur dengan memeriksa nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Pratama *et al* [51] dalam jurnal "Faktor-faktor Yang Memengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Anggaran Berbasis Kinerja dan Penggunaan Anggaran di Tingkat Daerah": Validitas diskriminan dapat dinilai dengan memperbandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) bersamaan dengan hubungan korelasi antara konstruk lain dalam model. Pemodel pengukuran memanfaatkan AVE untuk membandingkan kedalaman akarnya dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,5, ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi.

Tabel 5. 6 Nilai AVE *(Average Variance Extracted)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Content (X1)	0,785
Accuracy (X2)	0,759
Format (X3)	0,810
Ease of Use (X4)	0,773
Timeliness (X5)	0,781
Satisfaction (Y)	0,814

Menilai validitas diskriminan berdasarkan data yang tercantum pada tabel 5.6 di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai AVE

yang melampaui 0,5. Dengan demikian, nilai AVE tidak mempunyai permasalahan pada validitas diskriminan.

Tabel 5. 7 *Cross Loading*

	Content (X1)	Accuracy (X2)	Format (X3)	Ease of Use (X4)	Timeliness (X5)	Satisfaction (Y)
X1.1	0,910	0,766	0,744	0.704	0,725	0,724
X1.2	0,897	0,740	0,710	0.662	0,690	0,684
X1.3	0,885	0,742	0,760	0.675	0,703	0,693
X1.4	0,912	0,785	0,742	0.701	0,746	0,728
X1.5	0,822	0,689	0,701	0.655	0,659	0,680
X2.1	0,792	0,871	0,767	0.742	0,762	0,763
X2.2	0,622	0,786	0,625	0.639	0,633	0,630
X2.3	0,763	0,905	0,769	0.729	0,744	0,773
X2.4	0,733	0,890	0,722	0.682	0,720	0,709
X2.5	0,738	0,898	0,749	0.717	0,768	0,769
X3.1	0,713	0,716	0,871	0.718	0,740	0,764
X3.2	0,752	0,770	0,923	0.790	0,789	0,802
X3.3	0,747	0,761	0,888	0.759	0,772	0,747
X3.4	0,763	0,782	0,911	0.772	0,783	0,786
X3.5	0,743	0,737	0,907	0.751	0,773	0,766
X4.2	0,669	0,702	0,722	0.858	0,742	0,708
X4.3	0,638	0,689	0,714	0.883	0,790	0,755
X4.4	0,683	0,731	0,757	0.912	0,813	0,798
X4.5	0,711	0,716	0,769	0.864	0,790	0,764
X5.1	0,751	0,778	0,804	0.813	0,895	0,843
X5.2	0,616	0,671	0,658	0.708	0,781	0,694
X5.3	0,713	0,735	0,760	0.812	0,897	0,810
X5.4	0,717	0,744	0,771	0.802	0,919	0,838
X5.5	0,714	0,758	0,784	0.803	0,919	0,853
Y1	0,751	0,793	0,791	0.781	0,846	0,903
Y2	0,641	0,711	0,727	0.752	0,777	0,872
Y3	0,718	0,768	0,762	0.797	0,851	0,918
Y4	0,726	0,754	0,784	0.772	0,814	0,900
Y5	0,738	0,759	0,811	0.783	0,845	0,919

Nilai *loading* setiap indikasi suatu konstruk mempunyai nilai *loading* yang paling tinggi dibandingkan konstruk lainnya, sesuai penilaian hasil *cross loading* pada tabel 5.7. Penilaian nilai *cross loading* pada setiap variabel dilakukan untuk menjamin bahwa tingkat korelasi antara konstruk dan item pengukuran lebih tinggi daripada dengan variabel lainnya. Menurut Ghozali *et al* [52] nilai *cross loading* harus >0,7. Dan dapat diambil kesimpulan dari nilai diatas sudah memenuhi persyaratan sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada tabel *cross loading.*

Tabel 5. 8 *Fornell larcker criterion*

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Ease of Use (X4)	Format (X3)	Satisfaction (Y)	Timeliness
X2	0,871					
X1	0,841	0,886				
X4	0,807	0,768	0,879			
X3	0,837	0,826	0,842	0,900		
Y	0,839	0,793	0,861	0,859	0,902	
X5	0,835	0,796	0,892	0,857	0,916	0,884

Hasil tabel 5.8 menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan variabel laten lainnya, nilai *fornell larcker* untuk setiap konstruk menunjukkan nilai yang paling besar untuk setiap variabel laten yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk telah memprediksikan setiap indikator secara akurat. Menurut Henseler *et al* [53] nilai *fornell larcker criterion* ini mengontras nilai akar kuadrat dari nilai AVE setiap variabel dengan korelasi antar variabel lainnya.

Oleh karena itu, jika dibandingkan dengan indikator-indikator pada blok lainnya, seluruh variabel laten menunjukkan validitas diskriminan yang lebih unggul.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Yusup dan Febrianawati [54] mengemukakan bahwa reliabilitas mencerminkan sejauh mana suatu pengukuran dapat diandalkan karena tingkat kestabilannya. Jika koefisien *Cronbach's Alpha* melampaui 0,7, itu mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Sementara itu, nilai *composite reliability* dianggap baik jika melebihi 0,7.

Tabel 5. 9 Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	*Cronbach's Alpha*
Content (X1)	0.931
***Accuracy* (X2)**	0,920
***Format* (X3)**	0,941
***Ease of Use* (X4)**	0,902
***Timeliness* (X5)**	0,929
***Satisfaction* (Y)**	0,943

Hasil uji reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* dalam tabel 5.9 mengindikasikan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk setiap konstruk melebihi 0,7. Oleh karena itu, tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dalam penelitian ini bisa diterima.

Tabel 5. 10 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Content (X1)	0.948
***Accuracy* (X2)**	0,940
***Format* (X3)**	0,955
***Ease of Use* (X4)**	0,932
***Timeliness* (X5)**	0,947
***Satisfaction* (Y)**	0,956

Hasil angka *composite reliability* dalam tabel 5.10 mengindikasikan bahwa nilai dari setiap variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0,8. Dengan demikian, nilai *composite reliability* dalam penelitian ini bisa diterima.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat diterima.

5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

5.4.1 Nilai *R-square* (R2)

R-square (R2) adalah metrik yang mengukur sejauh mana fluktuasi angka pada variabel yang dapat dijelaskan oleh variabel atau konstruk yang memengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel independen, maka *r-square adjusted* merupakan nilai *r-square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu berada di bawah nilai *r-square*. Nilai *r-square* dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah).

Gambar 5. 5 Model *SmartPLS*

Tabel 5. 11 Nilai *R-square & R-square Adjusted*

	R-square	R-square adjusted
Satisfaction (Y)	0,869	0,867

Berdasarkan gambar 5.5 dan tabel 5.11 dapat dikatakan bahwa nilai *r-square* dari variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* adalah 0,869 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat.

5.4.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis menggunakan *SmartPLS* 4.0 yang mana merupakan uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat nilai hasil metode *bootstrapping* untuk melihat nilai signifikan antar variabel, *t-statistic* dan *p-values* menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat aplikasi 0,05 (5%) untuk menguji hipotesis penelitian. Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai *t-statistic* perlu memiliki nilai yang lebih tinggi dari *t-table* (1.96). nilai pengujian hipotesis penelitian dapat ditunjukkan pada 5.12.

Tabel 5. 12 Nilai *Path Coefficients*

	Original Sample	*T Statistic*	*P Values*
Content (X1) -> *Satisfaction* (Y)	0.020	0.392	0.695
Accuracy (X2) -> *Satisfaction* (Y)	0.144	2.346	0.019
Format (X3) -> *Satisfaction* (Y)	0.173	3.161	0.002
Ease of Use (X4) -> *Satisfaction* (Y)	0.099	1.595	0.111
Timeliness (X5) -> *Satisfaction* (Y)	0.543	7.373	0.000

Berikut rincian hasil pengujian hipotesis yang diperoleh dari tabel 5.12:

1. Pengujian H1 : Diketahui angka *t-statistic* senilai 0.392 (<1.96) dan *p- value* senilai 0.695 (>0.05), maka (H0) ditolak dan (Ha) diterima.
2. Pengujian H2 : Diketahui angka *t-statistic* senilai 2.346 (>1.96) dan *p-value* senilai 0.019 (>0.05), maka (H0) ditolak dan (Ha) diterima.
3. Pengujian H3 : Diketahui angka *t-statistic* senilai 3.161 (>1.96) dan *p-value* senilai 0.002 (<0.05), maka (H0) ditolak dan (Ha) diterima.

4. Pengujian H4 : Diketahui angka *t-statistic* senilai 1.595 (<1.96) dan *p-value* senilai 0.111 (>0.05), maka (H0) ditolak dan (Ha) diterima.
5. Pengujian H5 : Diketahui angka *t-statistic* senilai 7.373 (>1.96) dan *p-value* senilai 0.000 (<0.05), maka (H0) ditolak dan Ha diterima.

5.5 HASIL ANALISIS DATA

Pada tahap ini memaparkan interpretasi dan hasil diskusi berdasarkan tiga pengujian dalam analisis struktur model yaitu *path coefficient*, *t-statistic*, dan *t-statistic* yang menggunakan metode *bootstrapping*. Berikut adalah pemaparan dari hipotesis yang telah dirumuskan:

H1: Variabel *Content* (X1) berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Pengguna (Y)?

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara *Content* dan *Satisfaction* mempunyai angka *original sample* sejumlah 0.020 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sejumlah 0.392 (<1.66) yang kurang atau tidak memenuhi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sejumlah 0.695 (>0.05). Oleh karena itu, hipotesis penelitian H1 ini mengindikasikan bahwa "*Content* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction"* ditolak. Dapat diambil kesimpulan bahwa konten dalam aplikasi McDonald's tidak dapat memberikan kualitas yang baik bagi pengguna aplikasi McDonald's.

H2: Variabel Accuracy (X2) berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Pengguna (Y)?

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara *Accuracy* dan *Satisfaction* mempunyai angka *original sample* sejumlah 0.144 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sejumlah 2.346 (>1.66) yang melebihi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sejumlah 0.019 (>0.05). Oleh karena itu, hipotesis penelitian H2 ini mengindikasikan bahwa "*Accuracy* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction"* diterima. Dapat diambil kesimpulan bahwa keakuratan yang diberikan pada suatu aplikasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi McDonald's.

H3: Variabel *Format* (X3) berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Pengguna (Y)?

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara *Format* dan *Satisfaction* mempunyai angka *original sample* sejumlah 0.173 yang menunjukkan nilai hubungan yang searsah dan nilai *t-statistic* sejumlah 3.161 (>1.66) yang melebihi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sejumlah 0.002 (>0.05). Oleh karena itu, hipotesis penelitian H3 penelitian ini yang mengindikasikan bahwa "*Format* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*" diterima. Dapat diambil kesimpulan bahwa format yang diberikan pada aplikasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi McDonald's.

H4: Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Pengguna (Y)?

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara *Ease of Use* dan *Satisfaction* mempunyai angka *original sample* sejumlah 0.099 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sejumlah 1.595 (<1.66) yang tidak memenuhi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sejumlah 0.111 (>0.05). Oleh karena itu, hipotesis H4 dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa "*Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*" ditolak. Dapat diambil kesimpulan bahwa dalam variabel *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi McDonald's.

H5: Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Pengguna (Y)?

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan antara *Timeliness* dan *Satisfaction* mempunyai angka *original sample* sejumlah 0.543 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sejumlah 7.373 (>1.66) yang melebihi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sejumlah 0.000 (<0.05). Dengan demikian hipotesis H5 dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa "*Timeliness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*" diterima. Dapat diambil kesimpulan bahwa ketepatan waktu dalam suatu aplikasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi McDonald's.