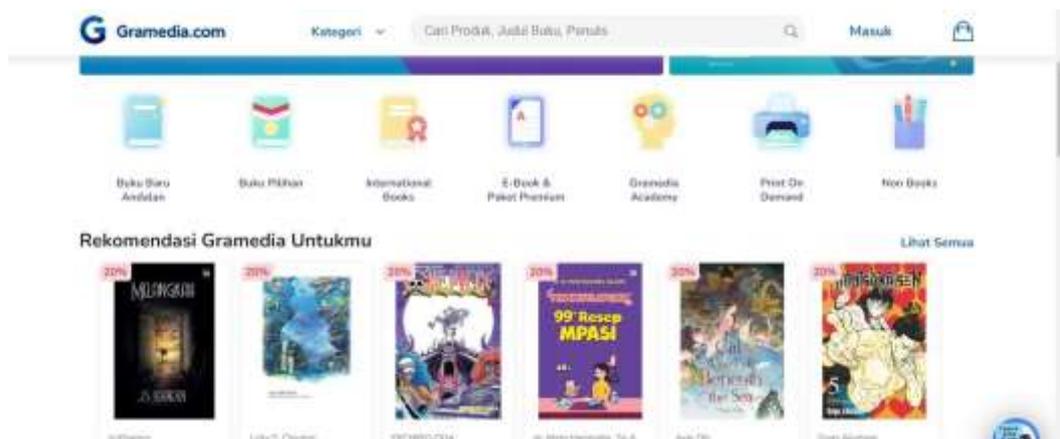


BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Berikut ini merupakan tampilan pada *website* gamedia.com yang memberikan akses pelayanan berbelanja buku secara online kepada para pengguna yang ingin membeli atau melihat list buku yang tersedia tanpa harus dating terlebih dahulu ke store. Alamat *website* ini adalah <https://www.gamedia.com/> Dapat digunakan oleh seluruh pengguna yang ingin mengakses.



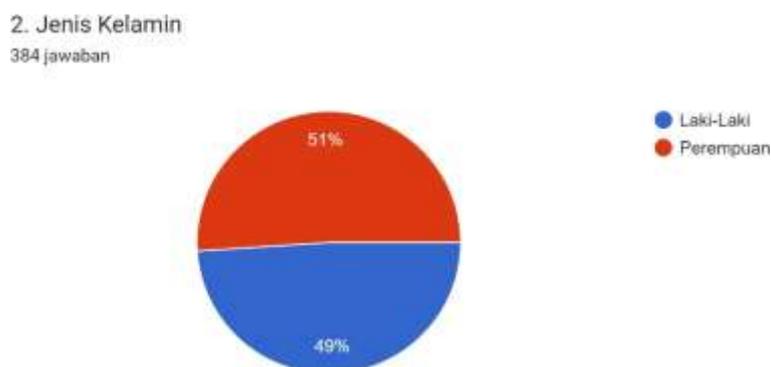
Gambar 5.1 Tampilan Website gamedia.com

5.2. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan menggunakan media *Google Form* kepada responden berupa kuesioner. Kuesioner ini kemudian disebarakan kepada masyarakat yang pernah menggunakan *website* gamedia.com. 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 384 responden di dapatkan 188 orang adalah laki-laki dan 196 orang perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1.

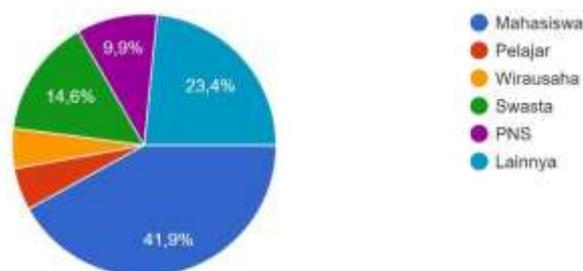
Tabel 5.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	188	49%
2	Perempuan	196	51%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

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

5.2.2. Pekerjaan

4. Pekerjaan
384 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

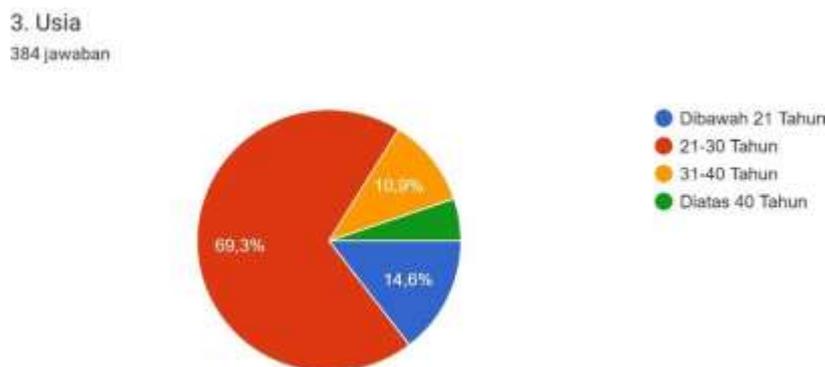
Berdasarkan data yang didapat dari 384 tanggapan responden. Didapatkan 161 responden adalah Mahasiswa, 20 responden adalah Pelajar, 19 responden adalah wirausaha, 56 responden adalah Swasta, 38 responden adalah PNS, dan 90 responden menjawab lainnya. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Mahasiswa	161	41.9%
2	Pelajar	20	5.2%
3	Wirausaha	19	4.9%
4	Swasta	56	14.6%
5	PNS	38	9.9%
6	Lainnya	90	23.5%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan lain.

5.2.3. Usia



Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan usia dibawah 21 tahun ada 56 orang responden, usia 21-30 tahun ada 266 orang responden, 31-40 tahun ada 42 orang responden, diatas 40 tahun ada 20 orang responden. Data keterangan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase
1	Dibawah 21 Tahun	31	14.6%
2	21-30 Tahun	187	69.3%
3	31-40 Tahun	47	10.9%

4	Diatas 40 Tahun	5	5.2%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi usia 21-30 tahun lebih banyak dibandingkan dengan usia lain.

5.2.4. Tingkat Keseringan Mengunjungi Website



Gambar 5.5 Responden Tingkat Keseringan Mengunjungi Website

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden tanggapan, didapati 1 sampai 3 kali seminggu ada 120 orang responden, 4 sampai 6 kali seminggu ada 97 orang responden, jarang ada 112 orang responden, dan yang sering ada 55 orang responden. Data keterangan tingkat keseringan mengunjungi website dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Tingkat Keseringan Mengunjungi Website

No	Berkunjung	Responden	Persentase
1	1-3 Kali Seminggu	120	31.3%
2	4-6 Kali Seminggu	97	25.3%
3	Jarang	112	29.2%

4	Sering	55	14.2%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

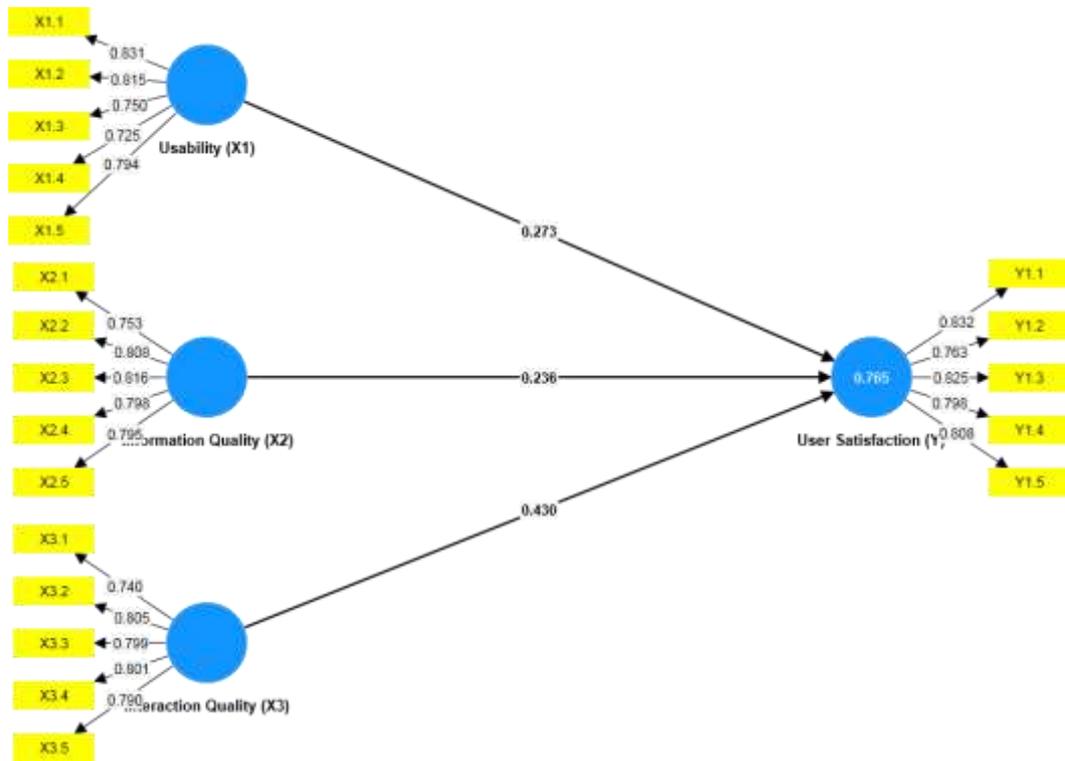
Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwasannya jumlah frekuensi responden yang memilih 1-3 kali seminggu lebih banyak dibandingkan dengan frekuensi lain.

5.3. TAHAP ANALISIS PENGUKURAN MODEL (*MEASUREMENT MODEL*)

5.3.1. Uji Validitas

5.3.1.1. 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 [40].



Gambar 5.6 Model *Structural Equation Modelling*

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

Tabel 5.5 *Loading Factor*

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.831			
X1.2	0.815			
X1.3	0.750			
X1.4	0.725			
X1.5	0.794			
X2.1		0.753		
X2.2		0.808		
X2.3		0.816		
X2.4		0.798		

X2.5		0.795		
X3.1			0.740	
X3.2			0.805	
X3.3			0.799	
X3.4			0.801	
X3.5			0.790	
Y1.1				0.832
Y1.2				0.763
Y1.3				0.825
Y1.4				0.798
Y1.5				0.808

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 [40] yang dapat dilihat pada tabel 5.5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

5.3.1.2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrument dimana indicator variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) >0.5 [41]. Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

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

Variabel	AVE
Usability Quality (X1)	0.615
Information Quality (X2)	0.631
Interaction Quality (X3)	0.620
User Satisfaction(Y)	0.649

Menilai validitas diskriminan berdasarkan tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0.5 [41]. Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada nilai AVE.

Tabel 5.7 *Cross Loading*

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.831	0.643	0.667	0.684
X1.2	0.815	0.614	0.624	0.640
X1.3	0.750	0.543	0.597	0.602
X1.4	0.725	0.544	0.624	0.563
X1.5	0.794	0.659	0.687	0.655
X2.1	0.643	0.753	0.605	0.604
X2.2	0.602	0.808	0.632	0.612
X2.3	0.625	0.816	0.647	0.636
X2.4	0.544	0.798	0.607	0.623
X2.5	0.628	0.795	0.651	0.641
X3.1	0.608	0.598	0.740	0.595
X3.2	0.580	0.635	0.805	0.637
X3.3	0.647	0.604	0.799	0.672
X3.4	0.705	0.657	0.801	0.690
X3.5	0.666	0.624	0.790	0.701
Y1.1	0.674	0.639	0.660	0.832

Y1.2	0.614	0.608	0.614	0.763
Y1.3	0.640	0.621	0.684	0.825
Y1.4	0.649	0.649	0.697	0.798
Y1.5	0.659	0.644	0.719	0.808

Hasil dari *cross loading* pada tabel 5.7 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 diskriminan pada tabel *cross loading*.

Tabel 5.8 Fornell Larcker Criterion

	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	Usability Quality (X1)	User Satisfaction (Y)
X2	0.794			
X3	0.792	0.787		
X1	0.766	0.816	0.784	
Y	0.785	0.839	0.804	0.805

Hasil dari tabel 5.8 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 [42] menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel sedangkan untuk nilai *composite reliability* yang baik adalah jika berada diatas 0.7 [42].

Tabel 5.9 Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Usability Quality (X1)	0.843
Information Quality (X2)	0.853
Service Interaction Quality (X3)	0.847
User Satisfaction (Y)	0.865

Hasil dari nilai cronbach's alpha pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0.7 [42]. Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

Tabel 5.10 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Usability Quality (X1)	0.888
Information Quality (X2)	0.895
Service Interaction Quality (X3)	0.891
User Satisfaction (Y)	0.902

Hasil dari nilai composite reliability pada tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.7 [42]. 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 reliabilitas 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 dipengaruhi 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 [43].



Gambar 5.7 R-Square

Tabel 5.11 Nilai R-Square & R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.765	0.763

Berdasarkan gambar 5.7 dan tabel 5.11 dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square adjusted* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality* adalah 0.778 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square Adjusted* adalah 0.778 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.

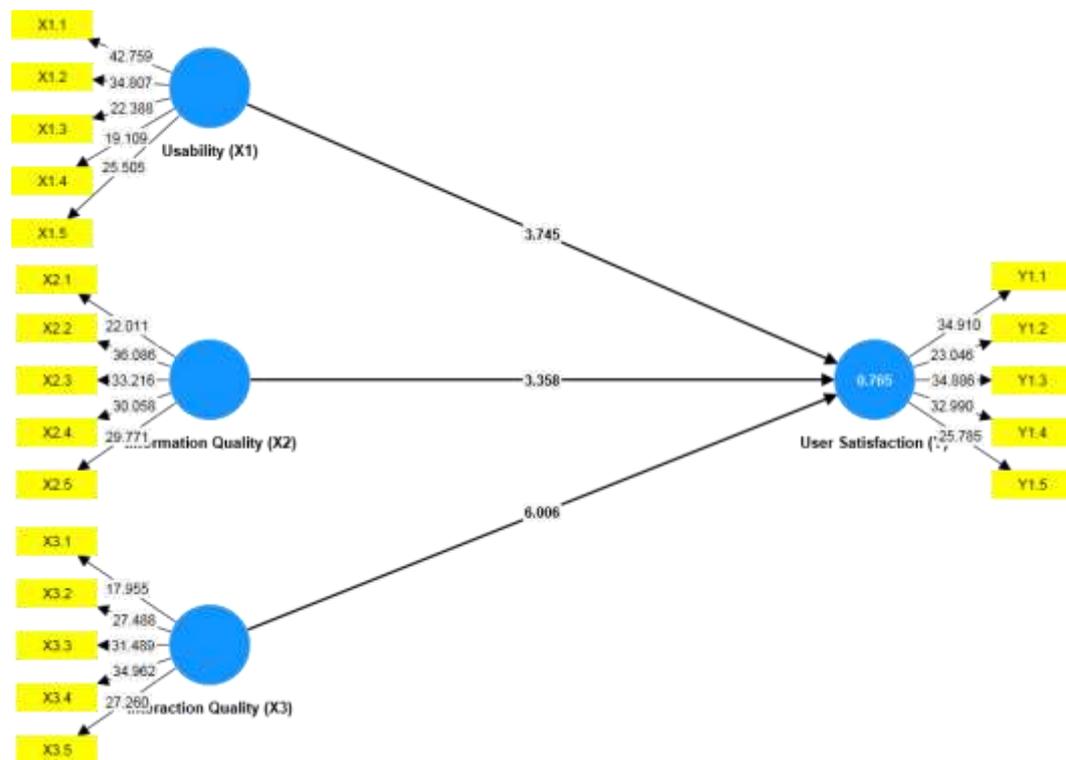
5.4.2 Uji Hipotesis

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

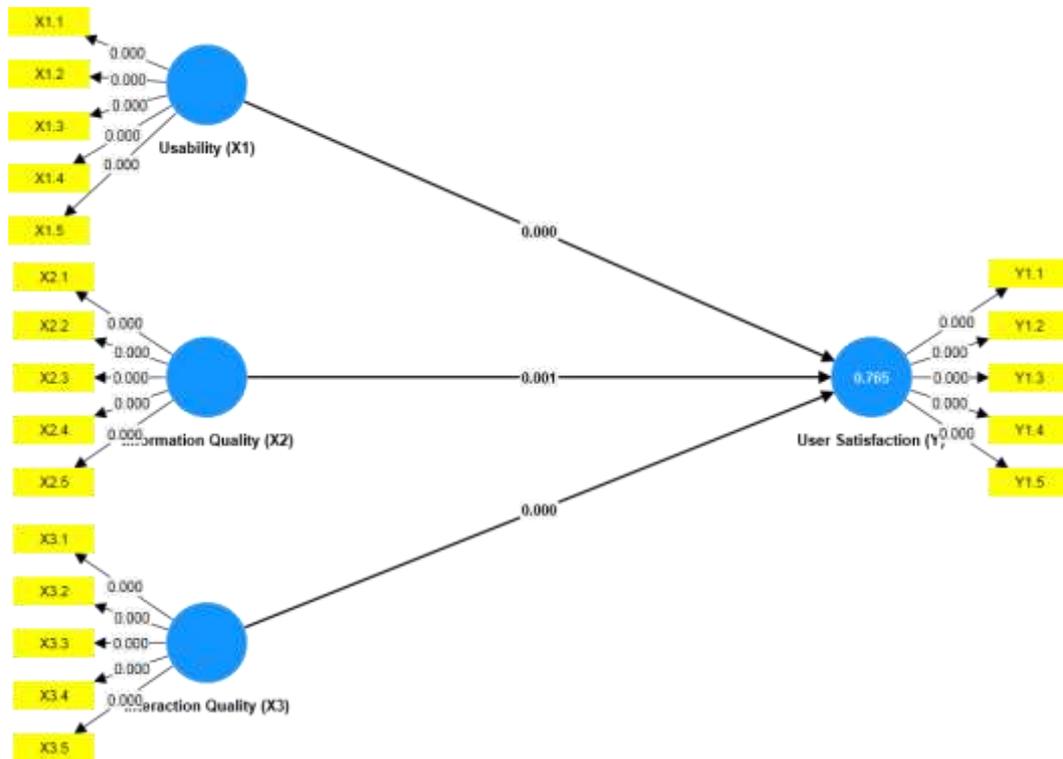
Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua pernyataan, yaitu :

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 5.8 *t-table*

Gambar 5.9 *p-value*Tabel 5.12 Nilai *Path Coefficients*

	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Usability Quality (X1) -> User Satisfaction (Y1)	0.273	3.745	0.000
Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y1)	0.236	3.358	0.001
Interaction Quality (X3) -> User Satisfaction (Y1)	0.430	6.006	0.000

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesisi sebagai berikut:

Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.745 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1.66

dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tingkat kegunaan dari *website* gamedia.com

Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 3.358 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh website gamedia.com

Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 6.006 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan interaksi yang diberikan oleh website gamedia.com.