

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

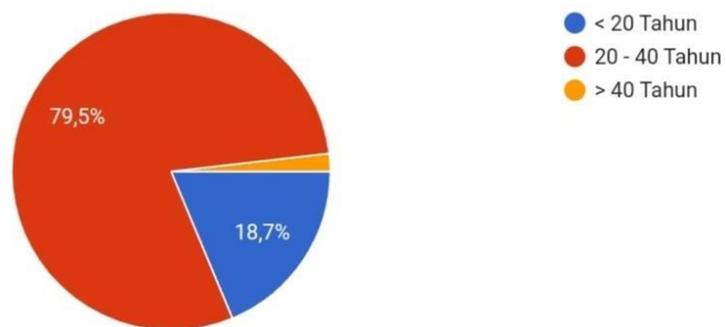
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi Payo Kepasar, dengan jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 385 responden. Adapun profil dari responden di dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner, berikut penjelesannya :

5.1.1 Usia Respoden

Berdasarkan data kuesioner yang telah terkumpul, berikut merupakan jumlah karakteristik kategori usia pada responden

Usia

385 jawaban



Gambar 5.1 Usia Responden

Tabel 5.1 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	72	18,7 %
20 – 40 Tahun	306	79,5 %
> 40 Tahun	7	1,8 %
Jumlah	385	100 %

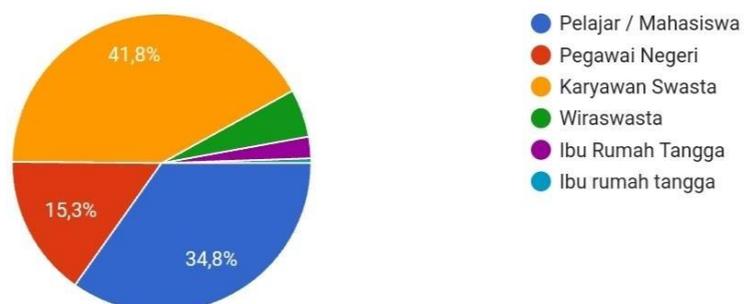
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diketahui bahwa responden yang berusia < 20 Tahun berjumlah 72 orang, responden yang berusia 20 – 40 Tahun berjumlah 306 orang dan responden yang berusia > 40 Tahun berjumlah 7 orang, sehingga total keseluruhan data yang telah terkumpul berjumlah 385 responden.

5.1.2 Pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang telah terkumpul, berikut merupakan jumlah karakteristik kategori pekerjaan pada responden

Pekerjaan

385 jawaban

**Gambar 5.2 Pekerjaan**

Tabel 5.2 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	134	34,8 %
Pegawai Negeri	59	15,3 %
Karyawan Swasta	161	41,8 %
Wiraswasta	20	5,2 %
Lainnya	11	2,8 %
Jumlah	385	100 %

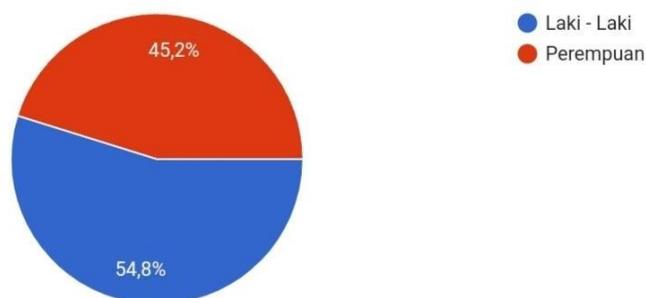
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diketahui bahwa responden pelajar / mahasiswa berjumlah 134 orang, pegawai negeri berjumlah 59 orang, karyawan swasta berjumlah 161 orang, wiraswasta berjumlah 20 orang, dan lainnya berjumlah 11 orang, sehingga total keseluruhan data yang telah terkumpul berjumlah 385 responden.

5.1.3 Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, secara rinci dapat dilihat pada tabel :

Jenis Kelamin

385 jawaban



Gambar 5.3 Jenis Kelamin

Tabel 5.3 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	211	54,8 %
Perempuan	174	45,2 %
Jumlah	385	100 %

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki – laki adalah sebanyak 211 orang, dan responden berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 174 orang. Sehingga, berdasarkan jumlah tersebut responden dengan jenis kelamin laki – laki adalah yang paling mendominasi.

5.2 HASIL SKENARIO TUGAS USABILITY TESTING

Hasil dari skenario tugas yang telah didapatkan dari pengujian *Usability Testing* dengan menggunakan pernyataan dari skala Guttman, yang mana keterangannya jika skenarionya berhasil ditandai dengan (l) dan jika skenarionya tidak berhasil atau gagal maka ditandai dengan (ll). Apabila seluruh responden telah menjalankan pengujian terhadap skenario tugas yang diajukan, maka data yang diperoleh dari pengujian tersebut akan dikalkulasikan tingkat keberhasilannya dengan menggunakan formula sebagai berikut [49] :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{\text{Banyak Responden Berhasil}}{\text{Total Berhasil}} \times 100\% \dots\dots\dots (5.1)$$

Berikut ini adalah data hasil pengerjaan skenario tugas (*Task Scenario*) oleh pengguna aplikasi Payo Kepasar :

Berdasarkan, menunjukkan bahwa hasil skenario tugas dari 385 responden dengan 6 skenario tugas yang telah dilakukan pengujian, diperoleh hasil untuk skenario tugas 1, 2 dan 6 secara keseluruhan seluruh responden yang berpartisipasi i berhasil dalam pengujiannya, namun pada skenario tugas 3 ada 21 responden, tugas 4 ada 27 responden dan tugas 5 ada 27 responden yang tidak berhasil dalam pengujiannya. Untuk perhitungan persentase skenario tugas adalah sebagai berikut :

Perhitungan Skenario 1 :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{385}{385} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = 100 \%$$

Perhitungan Skenario 2 :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{385}{385} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = 100 \%$$

Perhitungan Skenario 3 :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{364}{385} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = 94,5\%$$

Perhitungan Skenario 4 :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{358}{385} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = 92,9\%$$

Perhitungan Skenario 5 :

$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{358}{385} \times 100\%$$

Tingkat Keberhasilan Skenario = 92,9%

Perhitungan Skenario 6 :

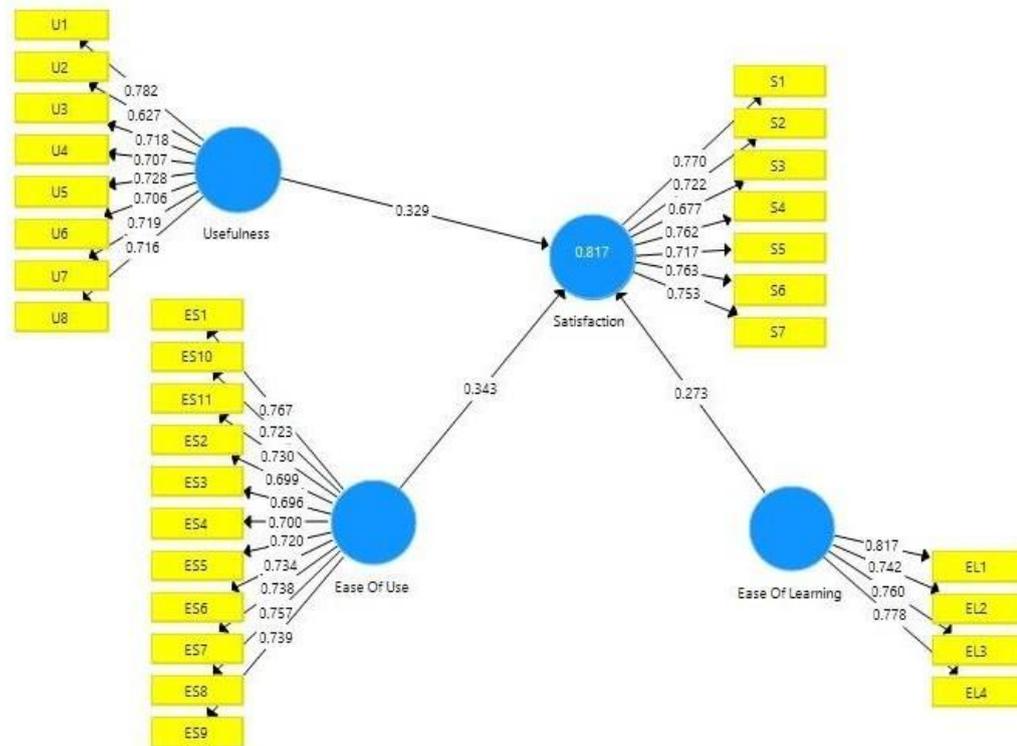
$$\text{Tingkat Keberhasilan Skenario} = \frac{385}{385} \times 100\%$$

Tingkat Keberhasilan Skenario = 100%

Berdasarkan pada perhitungan tingkat keberhasilan skenario tugas diatas menunjukkan bahwa hasil skenario tugas (*Task Scenario*) dari 385 responden dengan jumlah 6 skenario diperoleh bahwa pada skenario 1,2 dan 6 semua responden telah berhasil dalam melakukan pengujian dari tugas – tugas yang diberikan dan masing – masing tugas memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 100%. Akan tetapi, pada skenario 3 ada 21 responden, skenario 4 ada 27 responden, skenario 5 ada 27 responden yang tidak berhasil dalam menjalankan pengujian pada skenario tersebut sehingga pada skenario 3 ini memiliki nilai 94,5%, skenario 4 memiliki nilai 92,9% dan skenario 5 memiliki nilai 92,9% yang mana bisa dilihat bahwa pada skenario 3 berhasil melakukan pengujian sebanyak 364 responden, skenario 4 berhasil melakukan pengujian sebanyak 358 responden dan skenario 5 berhasil melakukan pengujian sebanyak 358 responden.

5.3 HASIL PENGUJIAN MODEL PENGUKURAN

Model ini menjelaskan secara spesifik kualitas atau hubungan antara variabel laten baik dengan indikator atau pengukuran dalam variabel yang ada. Pengujian pada outer model memberikan nilai pada analisis reliabilitas dan validitas.



Gambar 5.4 Tampilan *output* Model Pengukuran 1

5.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur.

1. Validitas Konvergen

Menurut Shindy Alfidella Dkk [35], Validitas konvergen dari model pengukuran dengan model reflektif indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur.

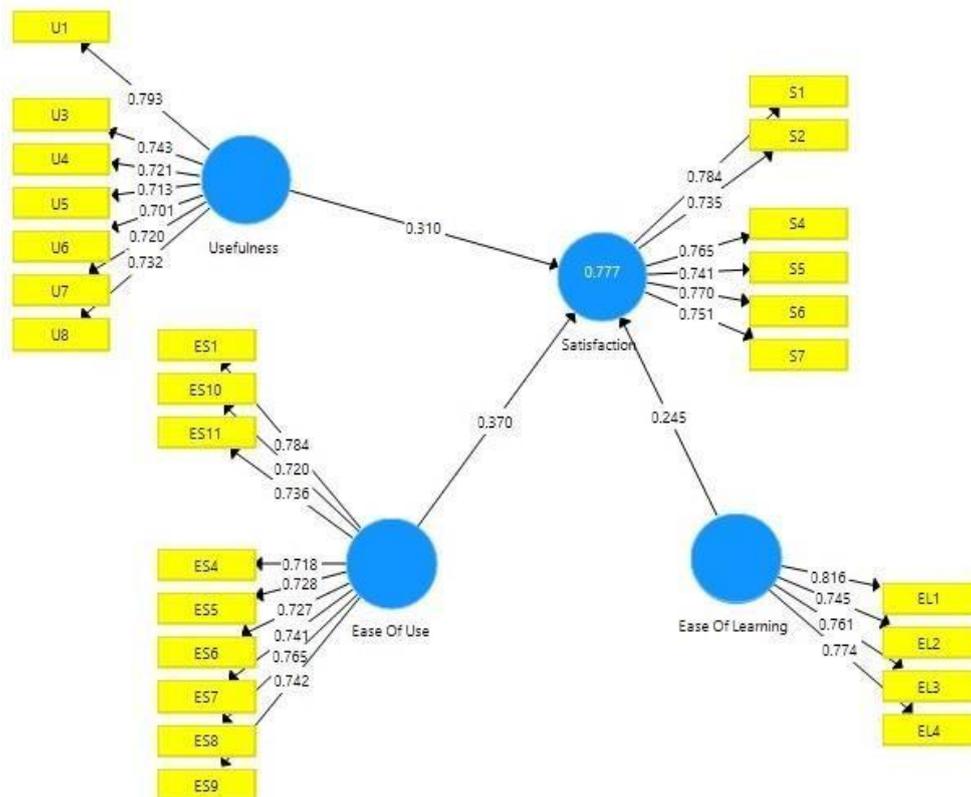
Validitas konvergen dari model pengukuran dengan menggunakan

indikator reflektik dinilai berdasarkan *loading factor* indikator- indikator yang mengukur konstruk tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel. Variabel *usefulness* terdiri dari 8 (delapan) indikator, variabel *ease of use* terdiri dari 11 (sebelas) indikator, variabel *ease of learning* terdiri dari 4 (empat) indikator dan variabel *satisfaction* terdiri dari 7 (tujuh) indikator. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran 1 yang terlihat pada gambar 5.4, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel *Usefulness* (U) diukur dengan menggunakan indikator U1-U8. Indikator U1, U3, U4, U5, U6, U7 dan U8 yang memiliki *loading factor* $> 0,7$, sementara indikator U2 memiliki *loading factor* $< 0,7$.
- b. Variabel *Ease Of Use* (ES) diukur dengan menggunakan indikator ES1-ES11. Indikator ES1, ES4, ES5, ES6, ES7, ES8, E9, E10 dan ES11 yang memiliki *loading factor* $> 0,7$, sementara indikator ES2 dan ES3 memiliki *loading factor* $< 0,7$.
- c. Variabel *Ease Of Learning* (EL) diukur dengan menggunakan indikator EL1-EL4. Semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,7$.
- d. Variabel *Satisfaction* (S) diukur dengan menggunakan indikator S1-S7. Indikator S1, S2, S4, S5, S6 dan S7 yang memiliki *loading factor* $> 0,7$, sementara indikator S3 memiliki *loading factor* $< 0,7$.

Hasil pengujian model pengukuran 1 pada gambar 5.4 belum memenuhi convergent validity karena masih cukup banyak indikator yang memiliki nilai *loading factor* $< 0,7$. Sehingga dilakukan lagi pengujian

model pengukuran sebagai berikut :



Gambar 5.5 Tampilan *output* Model Pengukuran 2

Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran 2 yang terlihat pada gambar 5.5, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Variabel *Usefulness* (U) diukur dengan Semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,7$, sehingga indikator dinyatakan valid.
- Variabel *Ease Of Use* (ES) diukur dengan Semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,7$, sehingga indikator dinyatakan valid.
- Variabel *Ease Of Learning* (EL) diukur dengan Semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,7$, sehingga indikator dinyatakan valid.
- Variabel *Satisfaction* (S) diukur Semua indikator memiliki *loading factor* $> 0,7$, sehingga indikator dinyatakan valid.

Tabel 5.5 Outer Loadings

Kode Indikator	<i>Usefulness</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Ease Of Learning</i>	<i>Satisfaction</i>
U1	0.793			
U3	0.743			
U4	0.721			
U5	0.713			
U6	0.701			
U7	0.720			
U8	0.732			
ES1		0.784		
ES4		0.718		
ES5		0.728		
ES6		0.727		
ES7		0.741		
ES8		0.765		
ES9		0.742		
ES10		0.720		
ES11		0.736		
EL1			0.816	
EL2			0.745	
EL3			0.761	
EL4			0.774	
S1				0.784
S2				0.735
S4				0.765
S5				0.741
S6				0.770
S7				0.751

Modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai *loading factor* $< 0,70$. Pada gambar 5.5 dan tabel 5.5 tersebut menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai $> 0,70$, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model. Dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria Validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan

Menurut Shindy Alfidella Dkk [35], Validitas Diskriminan dinilai berdasarkan *cross Loading* pengukuran dengan konstruksinya. Menurut Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extacted* setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (*latent variable correlation*).

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil validitas diskriminan dari model penelitian dengan melihat nilai *cross loading*.

Tabel 5.6 Cross Loading

Kode Indikator	<i>Usefulness</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Ease Of Learning</i>	<i>Satisfaction</i>
U1	0.793	0.695	0.659	0.697
U3	0.743	0.629	0.605	0.589
U4	0.721	0.627	0.592	0.592
U5	0.713	0.627	0.625	0.630
U6	0.701	0.624	0.568	0.581
U7	0.720	0.638	0.611	0.592
U8	0.732	0.635	0.636	0.609
ES1	0.642	0.784	0.646	0.645
ES4	0.639	0.718	0.613	0.617
ES5	0.641	0.728	0.616	0.601
ES6	0.655	0.727	0.639	0.637
ES7	0.637	0.741	0.642	0.616
ES8	0.671	0.765	0.648	0.659
ES9	0.646	0.742	0.647	0.655
ES10	0.637	0.720	0.641	0.622
ES11	0.650	0.736	0.637	0.617
EL1	0.712	0.691	0.816	0.697
EL2	0.631	0.658	0.745	0.638
EL3	0.623	0.682	0.761	0.633
EL4	0.628	0.631	0.774	0.572
S1	0.645	0.654	0.575	0.784
S2	0.614	0.647	0.620	0.735

S4	0.647	0.669	0.658	0.765
S5	0.632	0.613	0.623	0.741
S6	0.648	0.632	0.615	0.770
S7	0.625	0.654	0.648	0.751

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing- masing item indikator terhadap konstraknya dari nilai *cross loading*. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik dari pada indikator di blok lainnya. Berikut tabel 5.7 menunjukkan nilai AVE pada variabel penelitian.

Tabel 5.7 Average Variance Extacted

Variabel	AVE
<i>Usefulness</i>	0.537
<i>Ease Of Use</i>	0.548
<i>Ease Of Learning</i>	0.600
<i>Satisfaction</i>	0.574

Dari tabel 5.6 diatas terlihat bahwa nilai AVE > 0,5, hal ini menunj ukan bahwa semua variabel dalam model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

Menurut Indah Qumalasaki [34], Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu

konstruk. Namun, *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. *Composite reliability* menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen mengukur suatu konsep atau suatu variabel. Reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Adapun hasil uji reliabilitas konstruk dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Usefulness</i>	0.856	0.857
<i>Ease Of Use</i>	0.897	0.916
<i>Ease Of Learning</i>	0.778	0.857
<i>Satisfaction</i>	0.851	0.890

Tabel 5.8 menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* dari setiap variabel > 0,7, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel.

5.4 HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL

Model Struktural (structural model) dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien pada path untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai T-

statistic setiap path. Adapun model struktural penelitian ini sebagai berikut :

1. Nilai R-Square

Menurut Yusuf Habib Alfatha Dkk [36], Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien determinasi kecil atau bernilai di bawah atau sama dengan 0.500 ($R^2 \leq 0.500$), berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan jika nilai koefisien determinasi besar dari 0.500 ($R^2 > 0.500$) berarti kemampuan variabel – variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 5.9 R-Square

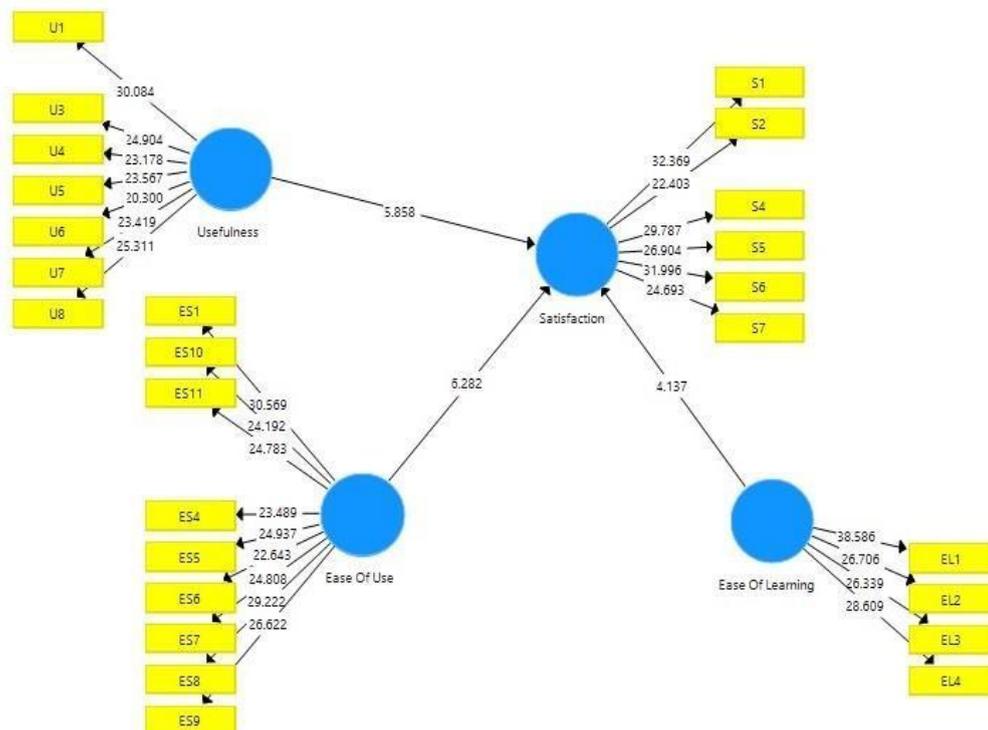
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<i>Satisfaction</i> (S)	0.777	0.775

Tabel 5.9 nilai R-square Adjusted sebesar 0.775, dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel *Usefulness* (U), variabel *Ease Of Use* (ES), dan variabel *Ease Of Learning* (EL) terhadap variabel *Satisfaction* (S) memberi nilai sebesar 0.775. Nilai ini dikategorikan kuat, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel terikat.

2. Hasil *Bootstrapping*

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode *Bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode *Bootstrapping* dari analisis

PLS sebagai berikut :



Gambar 5.6 Tampilan *output* Model Struktural

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai t-statistik antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel pengaruh langsung (*path coefficient*) pada output SmartPLS di bawah ini :

Tabel 5.10 Pengaruh Langsung

	Sampel Asli (O)	Sampel Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-Statistik (O/STDEV)	P Values
<i>Usefulness -> Satisfaction</i>	0.310	0.309	0.055	5.634	0.000
<i>Ease Of Use -> Satisfaction</i>	0.370	0.370	0.059	6.252	0.000
<i>Ease Of Learning -> Satisfaction</i>	0.245	0.246	0.058	4.235	0.000

Berdasarkan nilai T-statistic ditabel 5.10, maka hasil uji untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

Yang menyatakan faktor *Usefulness* signifikan terhadap variabel *Satisfaction* dengan nilai P Values $0.000 < 0,05$ dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *Usefulness* terhadap *Satisfaction* ($5.634 > t\text{-tabel}$ (1.96)). Dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini **diterima**.

2. Hipotesis 2

Yang menyatakan faktor *Ease Of Use* signifikan terhadap variabel *Satisfaction* dengan nilai P Values $0.000 < 0,05$ dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *Ease Of Use* terhadap *Satisfaction* ($6.252 > t\text{-tabel}$ (1.96)). Dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini **diterima**.

3. Hipotesis 3

Yang menyatakan faktor *Ease Of Learning* signifikan terhadap variabel *Satisfaction* dengan nilai P Values $0.043 < 0,05$ dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *Ease Of Learning* terhadap *Satisfaction* ($4.235 > t\text{-tabel}$ (1.96)). Dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini **diterima**.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengujian *usability* yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk Payo Kepasar

1. *Ease Of Use*

Payo Kepasar dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemudahan penggunaannya, yaitu :

- a. Memperjelas label dan penjelasan : Label dan penjelasan dapat diperjelas dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan menggunakan contoh yang mudah dipahami.
- b. Tutorial : Tutorial dapat ditambahkan dalam bentuk video atau animasi yang mudah dipahami.

2. *Usefulness*

Secara umum, Payo Kepasar dinilai cukup berguna oleh pengguna. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penggunaannya, yaitu :

- a. Menambahkan fitur perbandingan harga : Fitur perbandingan harga dapat membantu pengguna membandingkan harga produk dari berbagai mitra pedagang.
- b. Menambahkan fitur ulasan : Fitur ulasan dapat membantu pengguna mendapatkan informasi dari pengguna lain mengenai produk yang mereka minati.

3. *Ease Of Learning*

Payo Kepasar dinilai cukup mudah dipelajari oleh pengguna. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemudahan belajarnya, yaitu :

Menambahkan bantuan dalam aplikasi, dapat ditambahkan dalam bentuk FAQ atau forum yang dapat diakses oleh pengguna.

4. *Satisfaction*

Payo Kepasar dinilai cukup memuaskan oleh pengguna. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasannya, yaitu :

- a. Menambahkan layanan pengiriman yang lebih cepat : Layanan pengiriman yang lebih cepat dapat memberikan kepuasan bagi pengguna yang ingin mendapatkan barang mereka dengan cepat.
- b. Menambahkan layanan pengembalian barang : Layanan pengembalian barang dapat memberikan rasa aman bagi pengguna dalam belanja online.

Rekomendasi – rekomendasi ini dapat membantu Payo Kepasar untuk meningkatkan kepuasan penggunanya.