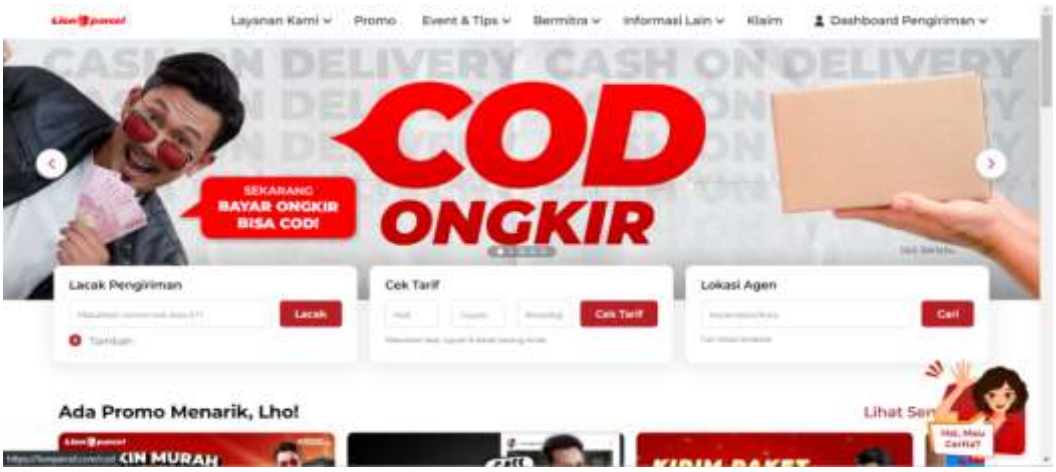
BAB V

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 merupakan tampilan pada *Website* Lion Parcel yang memberikan suatu pelayanan jasa ekpedisi antar provinsi diseluruh Indonesia. Sehingga masyarakat di Indonesia dapat mengirimkan paket maupun dokumen keberbagai tempat dengan cepat dan terjangkau. Alamat *Website* ini adalah https://lionparcel.com/ .



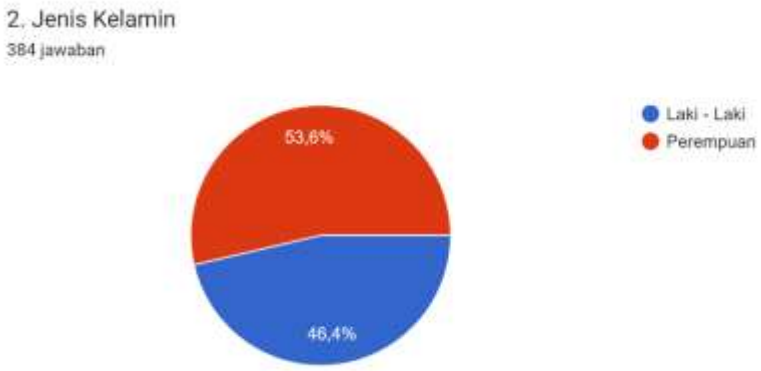
Gambar 5.1 Tampilan *Website* Lion Parce

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 *Website* Lion Parcel yang bertujuan untuk pengiriman paket maupun dokumen. 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

Berikut dibawah ini merupakan hasil diagram jenis kelamin dari responden yang sudah mengisi form yang telah disebarkan. Diagram dibawah menjelaskan persentase seberapa banyak jumlah laki laki dan perempuan yang sudah mengisi form :



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggapan 384 responden di dapatkan 178 responden adalah laki – laki dan 206 responden adalah perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut :

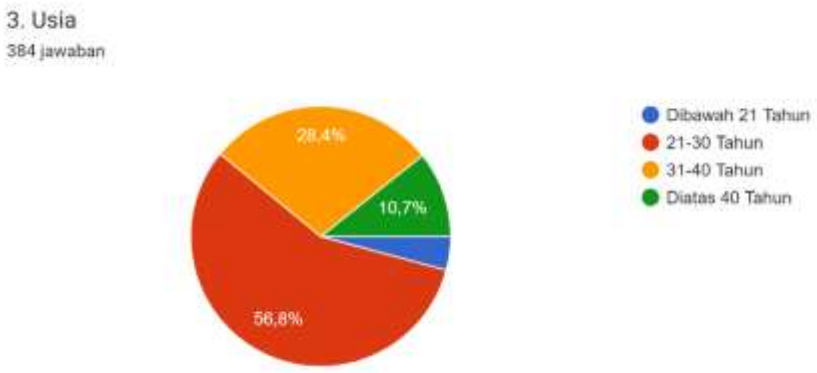
Tabel 5.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	178	46.4%
2	Perempuan	206	53.6%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

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

5.2.2. Usia

Berikut dibawah ini merupakan hasil diagram usia dari responden yang sudah mengisi form yang telah disebarkan. Diagram dibawah menjelaskan persentase seberapa banyak jumlah rata-rata umur yang sudah mengisi form :



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan usia dibawah 21 tahun ada 16 responden, usia 21-30 tahun ada 218 responden, 31-40

tahun ada 109 responden, diatas 40 tahun ada 41 responden. Data keterangan usia responden dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

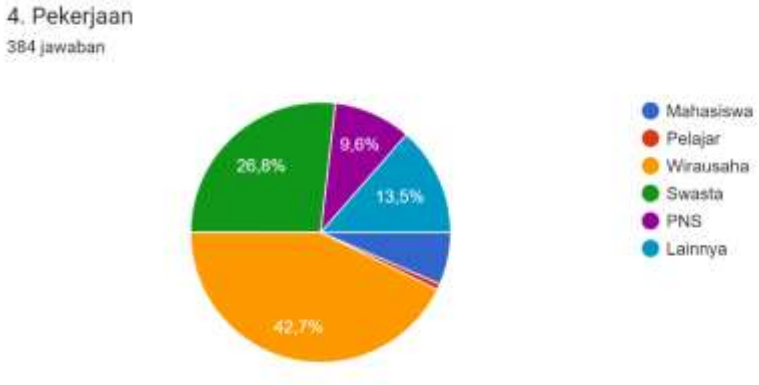
Tabel 5.2 Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase
1	Dibawah 21 Tahun	16	4.2 %
2	21 – 30 Tahun	218	56.8%
3	31 – 40 Tahun	109	28.4%
4	Diatas 40 Tahun	41	10.7%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

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

5.2.3. Pekerjaan

Berikut dibawah ini merupakan hasil diagram jenis pekerjaan dari responden yang sudah mengisi form yang telah disebarkan. Diagram dibawah menjelaskan persentase seberapa banyak jumlah rata-rata pekerjaan pengguna yang sudah mengisi form :



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan 25 responden adalah mahasiswa, 3 responden adalah pelajar, 164 responden adalah wirausaha, 103 responden adalah swasta, 37 responden adalah pns dan 52 responden menjawab lainnya. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 sebagai berikut :

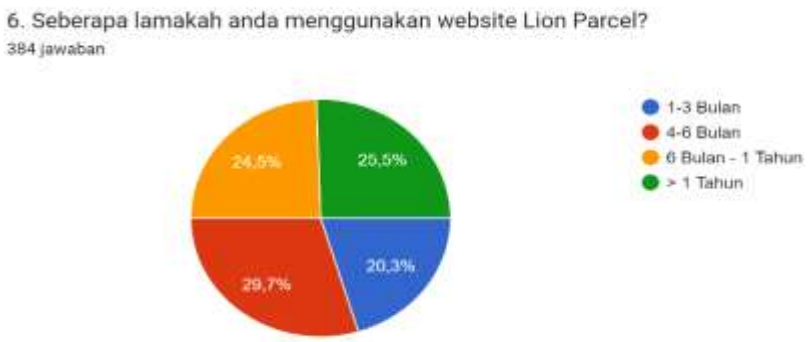
Tabel 5.3 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Mahasiswa	25	6.5 %
2	Pelajar	3	0.8 %
3	Wirausaha	164	42.7 %
4	Swasta	103	26.8 %
5	PNS	37	9.6 %
6	Lainnya	52	13.5%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

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

5.2.4. Tingkat Seberapa Lama Penggunaan Terhadap *Website* Lion Parcel

Berikut dibawah ini merupakan hasil diagram seberapa lama *Website* dikunjungi oleh para responden yang sudah mengisi form yang telah disebarkan. Diagram dibawah menjelaskan persentase seberapa rata-rata pengguna telah menggunakan *Website* lion parcel yang sudah mengisi form :



Gambar 5.4 Diagram Tingkat Seberapa Lama Penggunaan *Website* Lion Parcel

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan 78 responden adalah 1-3 bulan, 114 responden adalah 4-6 bulan, 94 responden adalah 6 bulan – 1 tahun, 98 responden adalah > 1 tahun. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut :

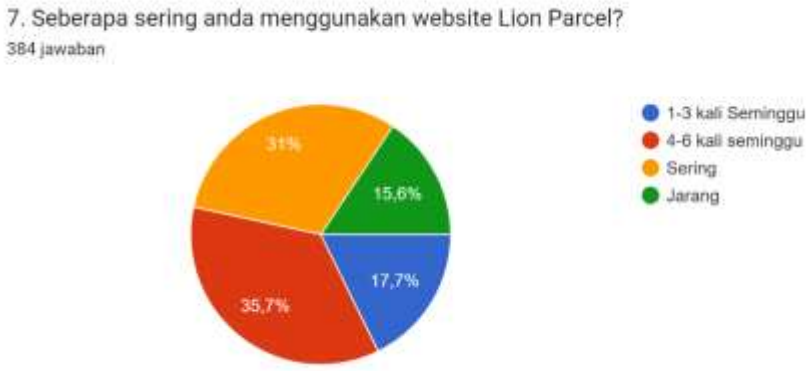
Tabel 5.4 Berdasarkan Seberapa Lama Responden Menggunakan *Website* Lion Parcel

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	1-3 Bulan	78	20.3 %
2	4-6 Bulan	114	29.7 %
3	6 bulan – 1 Tahun	94	24.5%
4	>1 Tahun	98	25.5%
Jumlah Keseluruhan		384	100%

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi pengguna banyak yang telah menggunakan *Website* Lion Parcel ini4-6 bulan yaitu sebanyak 29.7 %.

5.2.5. Tingkat Seberapa Sering Menggunakan *Website* Lion Parcel

Berikut dibawah ini merupakan hasil diagram seberapa sering *Website* dikunjungi oleh responden yang sudah mengisi form yang telah disebarkan. Diagram dibawah menjelaskan persentase seberapa sering rata rata *Website* telah dikunjungi oleh responden yang sudah mengisi form :



Gambar 5.5 Diagram Seberapa Sering Responden Dalam Menggunakan *Website* Lion Parcel

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan 68 responden adalah 1-3 kali seminggu, 137 responden adalah 4-6 kali seminggu, 119 responden adalah sering, 60 responden adalah jarang. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut :

Tabel 5.5 Berdasarkan Seberapa Sering Responden Menggunakan *Website* Lion Parcel

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	1-3 kali seminggu	68	17.7 %
2	4-6 kali seminggu	137	35.7 %
3	Sering	119	31%
4	Jarang	60	15.6 %
Jumlah Keseluruhan		384	100%

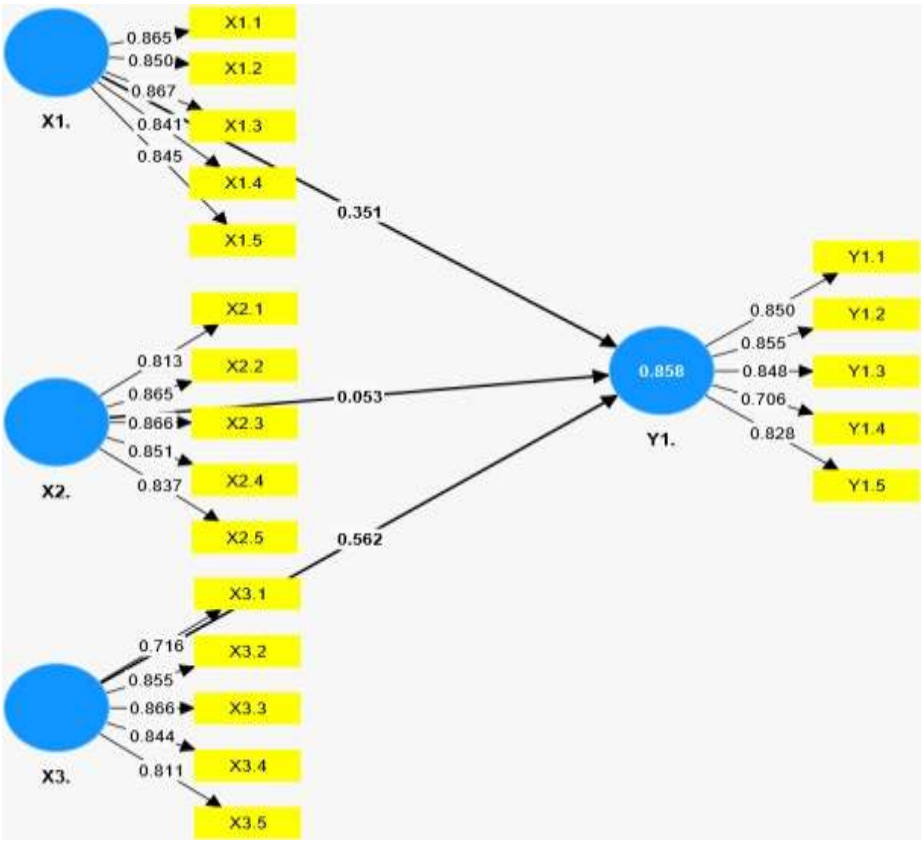
Berdasarkan tabel 5.5 menunjukan bahwasannya jumlah frekuensi pengguna banyak yang sering menggunakan *Website* Lion Parcel ini 4-6 kali seminggu yaitu sebanyak 35.7 %.

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.



Gambar 5. 2 Model Structural Equation Modelling

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

Tabel 5.6 *Loading Factor*

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.865			
X1.2	0.850			
X1.3	0.867			
X1.4	0.841			
X1.5	0.845			
X2.1		0.813		
X2.2		0.865		
X2.3		0.866		
X2.4		0.851		
X2.5		0.837		
X3.1			0.716	
X3.2			0.855	
X3.3			0.866	
X3.4			0.844	
X3.5			0.811	
Y1.1				0.850
Y1.2				0.855
Y1.3				0.848
Y1.4				0.706
Y1.5				0.828

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 [45] yang dapat dilihat pada tabel 5.6. 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 indikator variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE *(Average Variance Extracted)* > 0.5 [46]. Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 5.6 sebagai berikut :

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

Variabel	AVE
Usability Quality (X1)	**0.729**
Information Quality (X2)	**0.717**
Interaction Quality (X3)	**0.673**
User Satisfaction(Y)	**0.671**

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*

	Usability Quality (X1)	**Information Quality (X2)**	**Interaction Quality (X3)**	**User Satisfaction (Y)**
X1.1	0.865	0.687	0.741	0.754
X1.2	0.850	0.708	0.729	0.740
X1.3	0.867	0.729	0.777	0.772

X1.4	0.841	0.733	0.750	0.739
X1.5	0.845	0.734	0.758	0.765
X2.1	0.590	0.813	0.585	0.571
X2.2	0.578	0.865	0.586	0.586
X2.3	0.618	0.866	0.597	0.580
X2.4	0.658	0.851	0.645	0.648
X2.5	0.623	0.837	0.621	0.619
X3.1	0.571	0.524	0.716	0.655
X3.2	0.747	0.751	0.855	0.755
X3.3	0.765	0.736	0.866	0.800
X3.4	0.794	0.728	0.844	0.771
X3.5	0.714	0.728	0.811	0.736
Y1.1	0.777	0.693	0.746	0.850
Y1.2	0.762	0.735	0.770	0.855
Y1.3	0.758	0.762	0.776	0.848
Y1.4	0.574	0.563	0.686	0.706
Y1.5	0.732	0.686	0.742	0.828

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*

	Usability Quality (X1)	Information Quality (X2)	Interaction Quality (X3)	User Satisfaction (Y)
X1	0.854			
X2	0.726	0.847		
X3	0.880	0.718	0.820	
Y	0.883	0.711	0.908	0.819

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 [50] 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
Usability Quality (X1)	0.907
Information Quality (X2)	0.901
Service Interaction Quality (X3)	0.877
User Satisfaction (Y)	0.876

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 Oleh karena itu nilai cronbach's alpha pada penelitian ini dapat diterima.

Tabel 5.11 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Usability Quality (X1)	0.931
Information Quality (X2)	0.927
Service Interaction Quality (X3)	0.911
User Satisfaction (Y)	0.910

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 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-squre* dikelompokkan kedalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah). Hasil *r-square* diatas 0.67 mengidentifikasi bahwasannya model dikategorikan kuat [48].

Gambar 5.7 *R-Square*

Tabel 5.12 Nilai *R-Square & R-Square Adjusted*

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.858	0.857

Berdasarkan gambar 5.7 dan tabel 5.12 dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* adalah 0.805 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square* adalah 0.861 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.

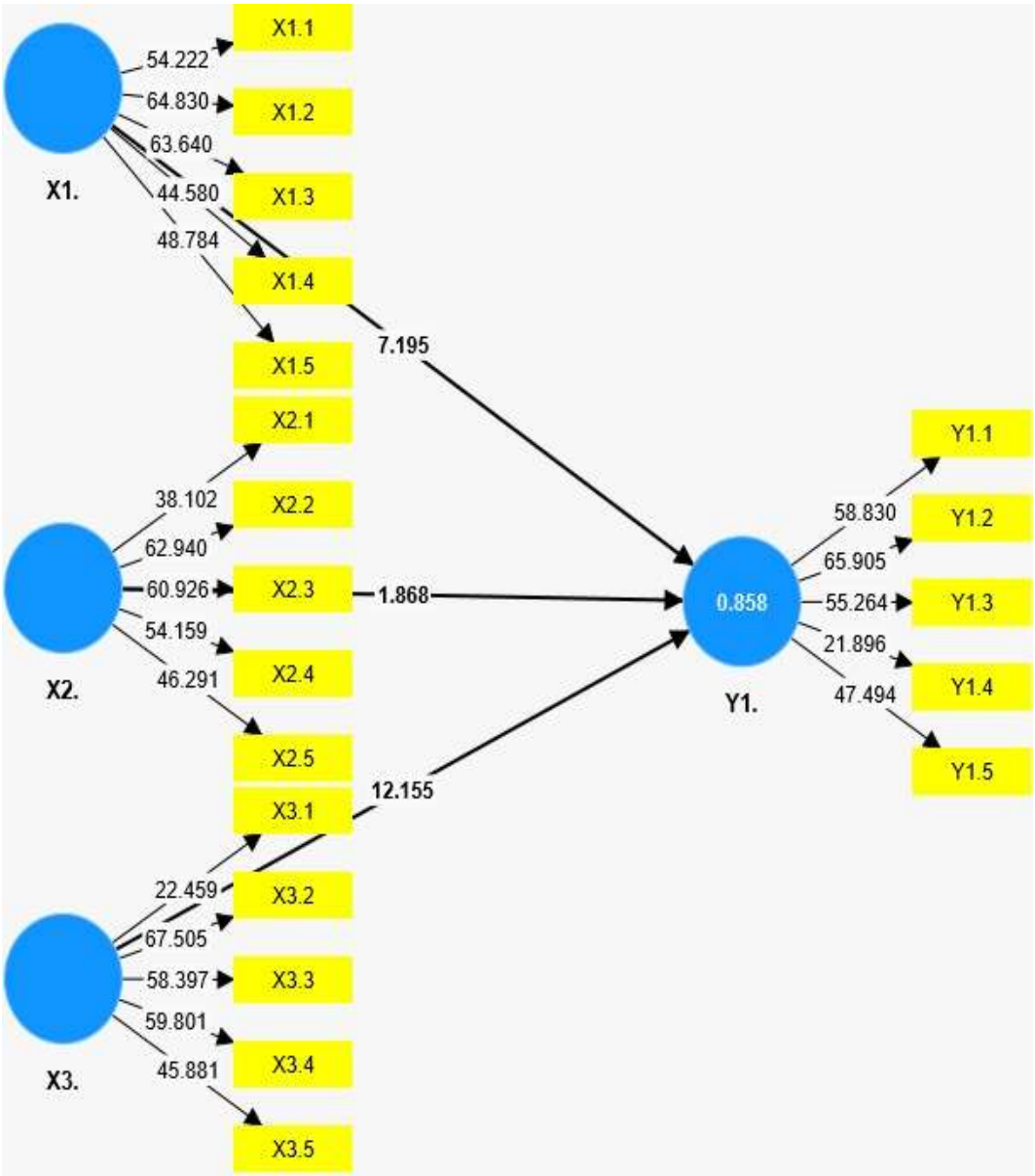
5.4.2 Uji Hipotesis

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

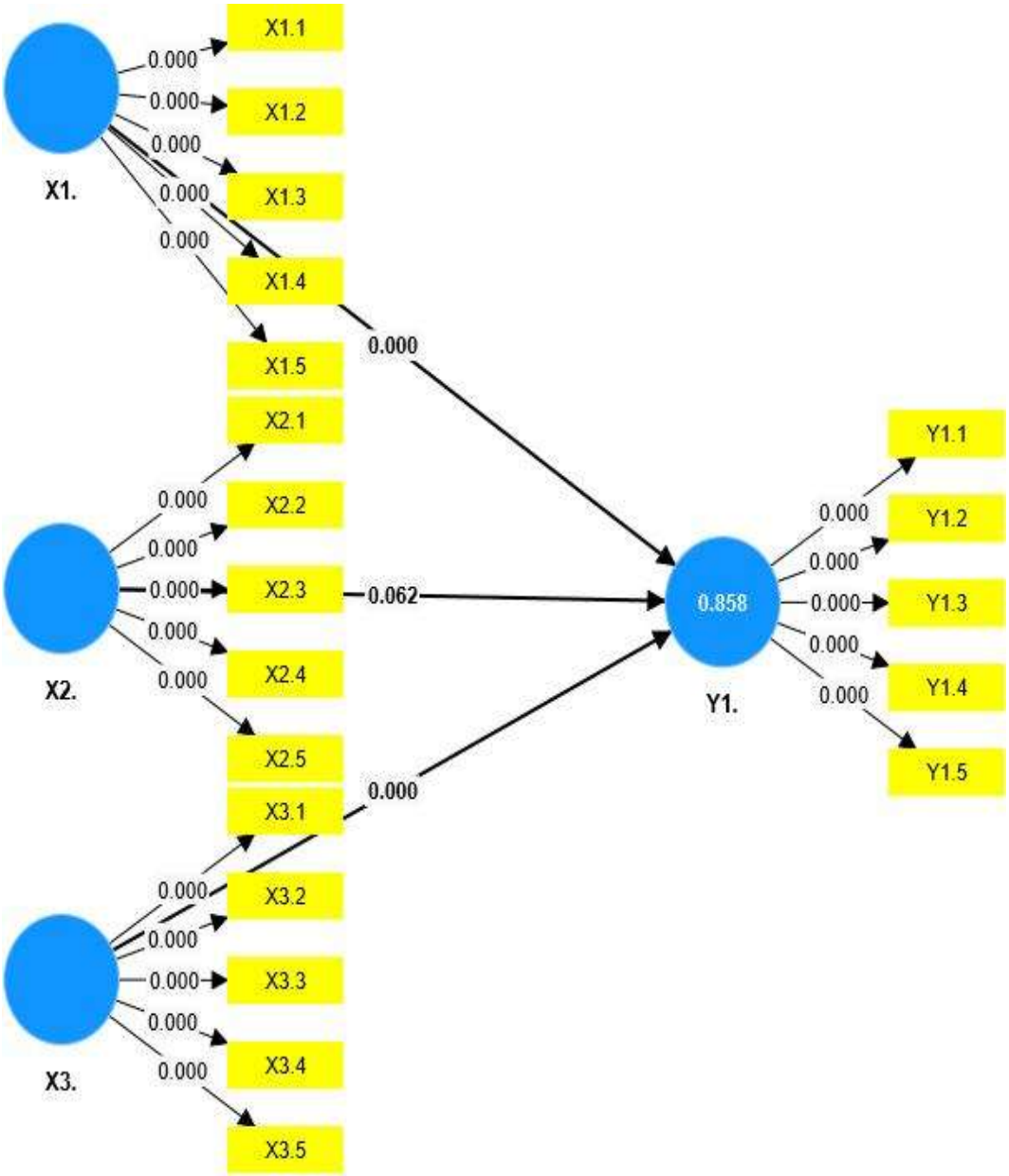
Hipotesis yang baik selalu memenuhi dua pernyataan, yaitu :

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 5.13 Nilai *Path Coefficients*

	Original Sample	*T Statistics*	*P Values*
Usability Quality (X1) -> User Satisfaction (Y1)	0.351	7.195	0.000
Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y1)	0.053	1.868	0.062
Interaction Quality (X3) -> User Satisfaction (Y1)	0.562	12.155	0.000

Berdasarkan tabel 5.13 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesisi sebagai berikut:

Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 7.195 (>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 yaitu 7.195 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.

Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 1.868 (>1.66) dan nilai *p-value* sebesar 0.062 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha ditolak. Pengujian ini ditolak karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 1.868 tetapi nilai p-value tidak lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.062.

Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 12.155 (>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 yaitu 12.155 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.

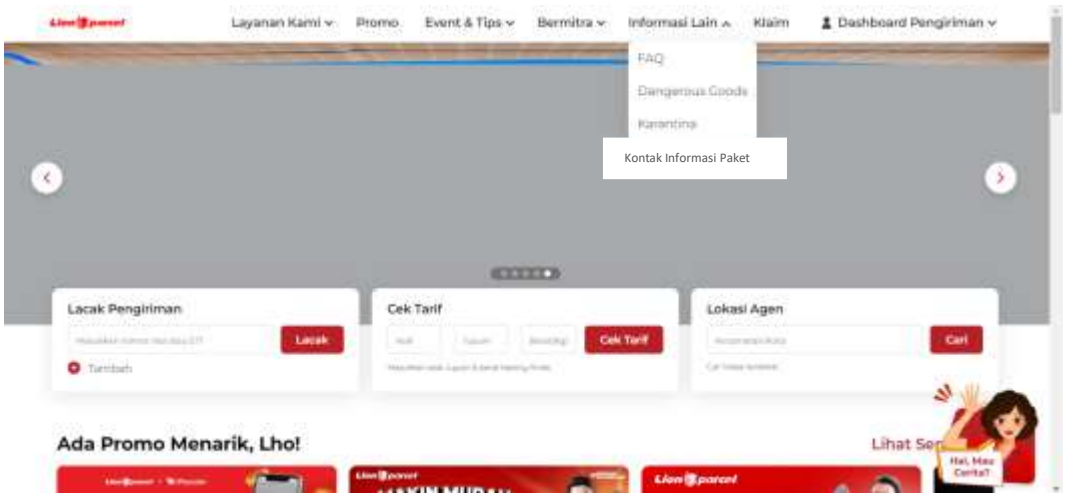
5.5. ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indicator dari variabel *interaction quality* berpengaruh sangat besar dibandingkan dengan variabel lainnya yang menghasilkan suatu pengaruh positif antara *interaction quality* dengan variabel *user satisfaction* pada *Website* Lion Parcel, sehingga penulis akan merekomendasikan agar sekiranya pengelola atau pengembang dapat terus meningkatkan kualitas interaksi dari *Website* Lion Parcel seperti informasi yang diinginkan oleh pengguna, keamanan data pengguna, serta kenyamanan pengguna dalam mengakses *Website* Lion Parcel. Pengguna akan merasakan manfaat apabila kualitas interaksi dapat terus ditingkatkan oleh system akan dapat memberikan serta menimbulkan kepuasan yang akan dirasakan langsung oleh pengguna *Website* Lion Parcel.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *usability* yang menghasilkan nilai tertinggi kedua yang berpengaruh positif antara *usability* dengan variabel *user satisfaction* dimana kualitas kegunaan (*usability quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction)* pada *Website* Lion Parcel, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas kegunaan dari *Website* Lion Parcel seperti peningkatan layanan yang diberikan. Pengguna akan merasakan manfaat nyata apabila kualitas kegunaan yang diberikan oleh sistem dapat lebih ditingkatkan, sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri yang akan dirasakan langsung oleh pengguna *Website* Lion Parcel

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *information quality* yang menghasilkan pengaruh *negatif* antara *information quality*

dengan variabel *user satisfaction* dimana kualitas informasi (*information quality*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction)* pada *Website* Lion Parcel, sehingga penulis dapat merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas informasi dari *Website* Lion Parcel seperti memberikan informasi harga terbaru dan akurat sesuai sumber dan fakta yang terjadi sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan akibat informasi yang tidak sesuai. Pengguna akan merasakan manfaat sehingga akan menimbulkan kepuasan yang akan dirasakan langsung oleh pengguna *Website* Lion Parcel. Berikut dibawah ini merupakan gambaran rekomendasi agar pihak pengelola mencantumkan informasi nomor handphone penanggung jawab apabila status paket tidak mengalami update lokasi maka pengguna dapat dengan mudah menghubungi pihak terkait dengan respon yang diharapkan cepat dan dapat menjawab keluhan atau pertanyaan dari para pengguna :



Gambar 5.10 Gambar Tampilan Rekomendasi

Pada tampilan diatas sebaiknya dibagian informasi lain ditambahkan kontak nomor informasi sesuai daerah tujuan paket para pengguna sehingga jika mengenai

informasi dan kendala mengenai paket pengguna maka pengguna dapat menghubungi nomor penanggung jawab yang berada di daerah tujuan paket tersebut