

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

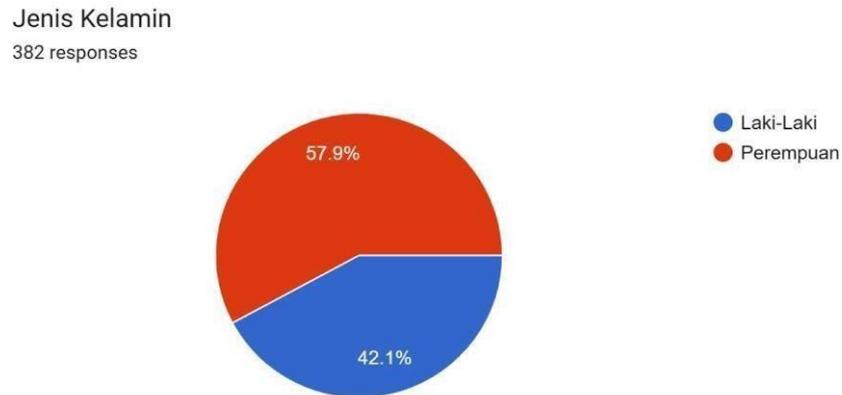
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Sipaduko dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 382 responden. Tetapi data yang diambil untuk dianalisis adalah 347 responden sesuai dengan ketentuan rumus sampel yang telah penulis ambil. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

**Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	161	42,1%
Perempuan	221	57,9%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

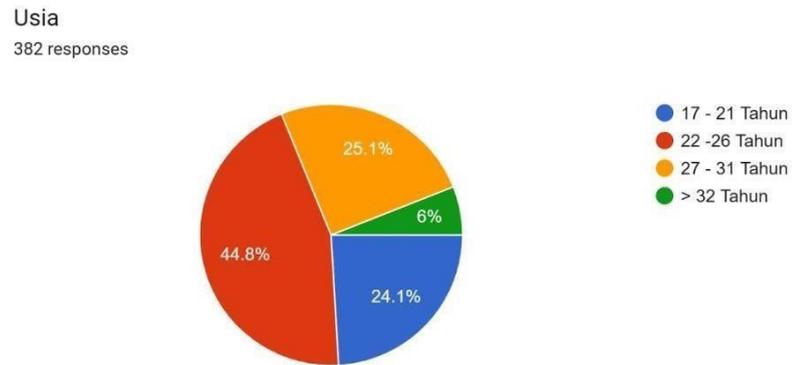
Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 diketahui bahwa jumlah responden Laki-Laki 161 orang 42,1%, Perempuan 221 orang 57,9%.

### 5.1.2 Usia

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

**Tabel 5. 2 Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 21 Tahun	92	24,1%
22 – 26 Tahun	171	44,8%
27 – 31 Tahun	96	25,1%
> 32 Tahun	23	6%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5. 2 Usia Responden**

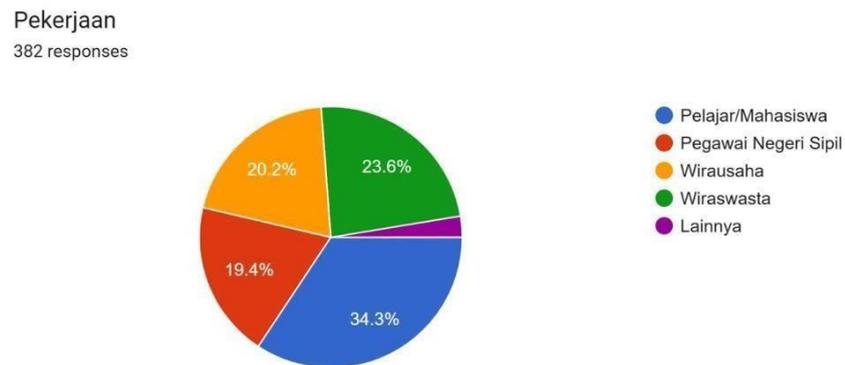
Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 – 21 Tahun 92 responden 24,1%, 22 – 26 Tahun 171 responden 44,8%, 27 – 31 Tahun 96 responden 25,1%, > 32 Tahun 23 responden 6%.

### 5.1.3 Pekerjaan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan Jurusan, dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3

**Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	131	34,3%
Pegawai Negeri Sipil	74	19,4%
Wirausaha	77	20,2%
Wiraswasta	90	23,6%
Lainnya	10	2,6%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5. 3 Pekerjaan Responden**

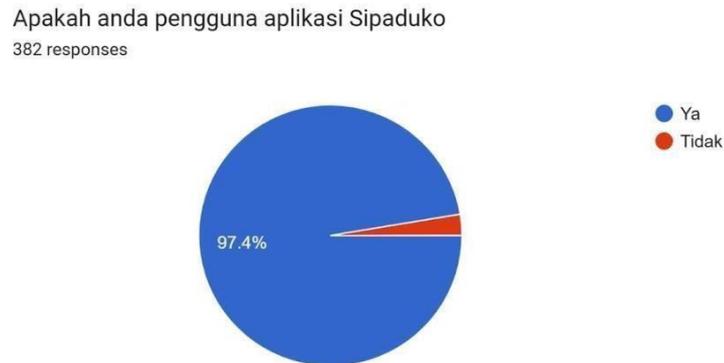
Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori pekerjaan Pelajar/Mahasiswa 131 responden 34,3%, Pegawai Negeri Sipil 74 responden 19,4%, Wirausaha 77 responden 20,2%, Wiraswasta 90 responden 23,6%, Lainnya 10 responden 2,6%.

#### 5.1.4 Penggunaan Aplikasi

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4.

**Tabel 5. 4 Penggunaan Aplikasi**

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	372	97,4%
Tidak	10	2,6%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5. 4 Penggunaan Aplikasi Responden**

Berdasarkan tabel 5.4 dan gambar 5.4 diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori penggunaan yaitu menjawab Ya 372 dengan 97,4%, Tidak 10 responden dengan 2,6%.

## 5.2 UJI INSTRUMEN

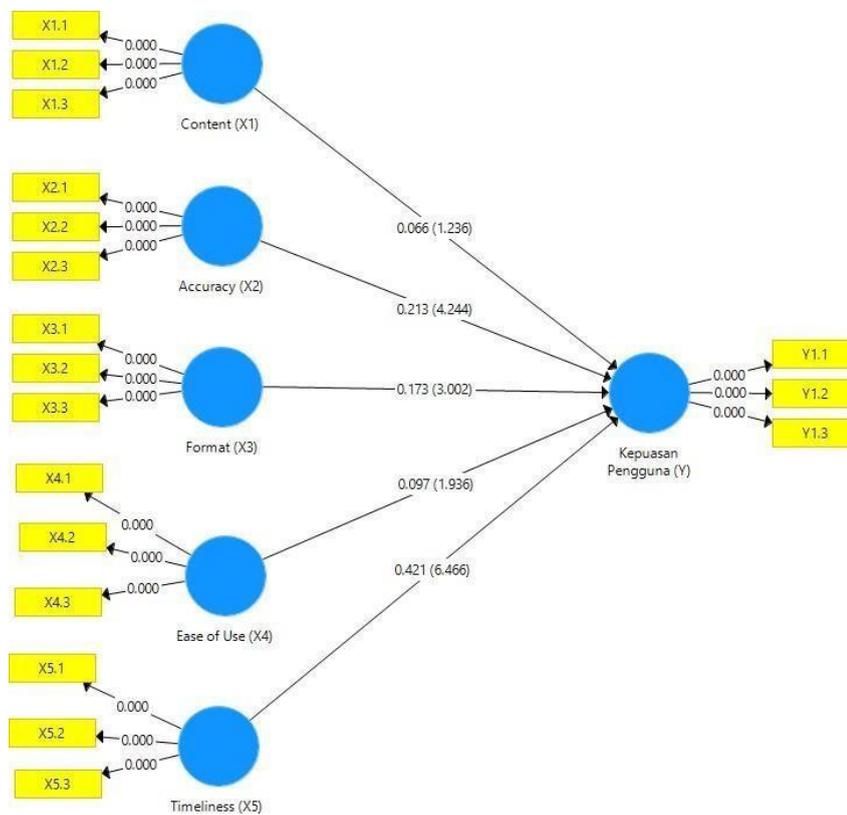
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

### 5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [50].

### 1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus  $> 0,7$  dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen [50]. *Structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.5.



**Gambar 5. 5 Model *Structural Equation Modelling***

Pada gambar 5.5 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan terdiri dari 18 pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5.

**Tabel 5. 5 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)**

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Ease of Use (X4)	Format (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Timeliness (X5)
X1.1		0.82				
X1.2		0.84				
X1.3		0.86				
X2.1	0.85					
X2.2	0.86					
X2.3	0.8					
X3.1				0.86		
X3.2				0.86		
X3.3				0.83		
X4.1			0.86			
X4.2			0.88			
X4.3			0.87			
X5.1						0.86
X5.2						0.88
X5.3						0.87
Y1.1					0.83	
Y1.2					0.87	
Y1.3					0.85	

Pada tabel 5.5 Seluruh nilai outer loading memiliki angka  $> 0,7$ , sehingga setiap indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dan tidak memerlukan eliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

## 2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi

tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruksinya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya  $>$  dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya [50].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

**Tabel 5. 6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)**

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Ease of Use (X4)	Format (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Timeliness (X5)
X1.1	0.69	0.82	0.71	0.71	0.68	0.7
X1.2	0.67	0.84	0.64	0.65	0.64	0.69
X1.3	0.72	0.86	0.7	0.73	0.73	0.72
X2.1	0.85	0.67	0.68	0.69	0.69	0.67
X2.2	0.86	0.71	0.74	0.71	0.73	0.73
X2.3	0.8	0.69	0.6	0.63	0.67	0.69
X3.1	0.66	0.72	0.69	0.86	0.68	0.69
X3.2	0.67	0.68	0.67	0.86	0.7	0.73
X3.3	0.71	0.72	0.72	0.83	0.73	0.71
X4.1	0.71	0.69	0.86	0.68	0.69	0.64
X4.2	0.7	0.71	0.88	0.7	0.69	0.72
X4.3	0.67	0.72	0.87	0.75	0.71	0.73
X5.1	0.71	0.68	0.69	0.71	0.75	0.86
X5.2	0.74	0.78	0.74	0.76	0.75	0.88
X5.3	0.71	0.72	0.68	0.72	0.78	0.87
Y1.1	0.67	0.7	0.73	0.76	0.83	0.73
Y1.2	0.73	0.71	0.68	0.72	0.87	0.75
Y1.3	0.73	0.68	0.64	0.65	0.85	0.76

Pada tabel 5.6 Indikator yang memiliki loading factor lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan

kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai cross-loading untuk indikator pada konstraknya lebih besar dari 0,70, maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

### 3. Validitas Nilai *AVE* Dan Nilai Diskriminan

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu  $> 0,5$  [50]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.7

**Tabel 5. 7 Nilai *AVE***

	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy (X2)	0.70
Content (X1)	0.71
Ease of Use (X4)	0.75
Format (X3)	0.72
Kepuasan Pengguna (Y)	0.72
Timeliness (X5)	0.76

Berdasarkan tabel 5.7 semua nilai AVE di atas ambang batas 0,5, menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang baik. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk mampu secara efektif merepresentasikan konstruk tersebut.

#### 4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai  $> 0,60$  [50].

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5. 8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability***

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Accuracy (X2)	0.79	0.88
Content (X1)	0.79	0.88
Ease of Use (X4)	0.83	0.9
Format (X3)	0.8	0.88
Kepuasan Pengguna (Y)	0.81	0.89
Timeliness (X5)	0.84	0.90

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dan Composite Reliability di atas 0,8. Hal ini menandakan bahwa alat ukur pada setiap konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsi pengukurannya, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### 5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktural), yang terdiri dari [51]:

#### 1. Uji *R-Square* (R<sup>2</sup>)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R<sup>2</sup> semakin tinggi. Klasifikasi nilai R<sup>2</sup> yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [51].

Nilai R<sup>2</sup> dapat dilihat pada tabel 5.9.

**Tabel 5. 9 Nilai R<sup>2</sup>**

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0.82	0.82

Pada tabel 5.9 di atas, Nilai R Square untuk Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,82, menunjukkan bahwa variabel memiliki hubungan yang tinggi (> 0,67)

dengan model, sehingga variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen dengan baik.

## 2. Uji *F-Square* (F2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [51].

Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.10.

**Tabel 5. 10 Nilai *F-Square* (F2)**

	Kepuasan Pengguna (Y)
Accuracy (X2)	0.06
Content (X1)	0.01
Ease of Use (X4)	0.01
Format (X3)	0.04
Timeliness (X5)	0.2

Dari tabel 5.10 Uji *F-Square* menunjukkan bahwa

1. Accuracy (X2) memiliki nilai 0,06, yang termasuk kategori kecil, menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna bersifat lemah namun signifikan.
2. Content (X1) memiliki nilai 0,001, artinya tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Ease of Use (X4) memiliki nilai 0,001, artinya tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4. Format (X3) memiliki nilai 0,004, yang berada di bawah kategori kecil, menunjukkan pengaruhnya hampir tidak ada terhadap kepuasan pengguna.
5. Timeliness (X5) memiliki nilai 0,2, dengan pengaruh yang sedang namun signifikan terhadap kepuasan pengguna.

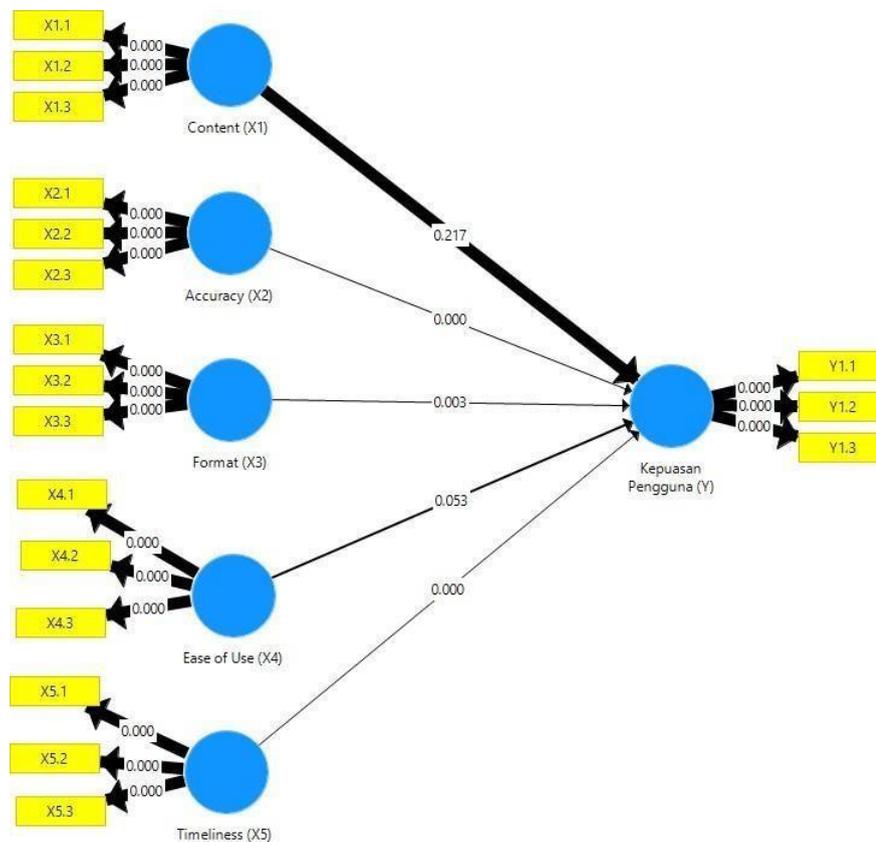
### **5.3 UJI HIPOTESIS**

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstraping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*.

#### **5.3.1 Hasil Bootstraping SMARTPLS**

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstraping*. *Bootstraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstraping* dapat dilihat pada gambar 5.6.



**Gambar 5. 6 Model *Structural Bootstrapping***

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics*  $> 1,96$ . Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value*  $< 0,05$ , Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [52] . Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.11.

**Tabel 5. 11 Nilai Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Accuracy (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.21	0.21	0.05	4.24	0.00
Content (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.07	0.07	0.05	1.24	0.22
Ease of Use (X4) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.1	0.1	0.05	1.94	0.05
Format (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.17	0.17	0.06	3	0.00
Timeliness (X5) -> Kepuasan Pengguna (Y)	0.42	0.42	0.07	6.47	0.00

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan 3 hipotesis diterima, 2 ditolak.

#### 5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. Accuracy (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P-Values = 0,00 ( $< 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima dengan pengaruh positif sebesar 0,21. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Content (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P-Values = 0,22 ( $> 0,05$ ), sehingga hipotesis ditolak. Dengan pengaruh negatif sebesar 0,07. Artinya, konten tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu konten tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila *t-statistic* kurang dari ( $<$ ) 1,96 atau *p-values* berwarna merah  $<$  0,05 pada aplikasi *SmartPLS* [53]. Dengan kata lain, konten yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun konten yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut.

3. Ease of Use (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P-Values = 0,05 ( = 0,05), sehingga hipotesis ditolak. Dengan pengaruh negatif sebesar 01. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang sama yaitu Ease of Use tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk hipotesis dinyatakan ditolak apabila *t-statistic* kurang dari ( $<$ ) 1,96 atau *p-values* berwarna merah  $<$  0,05 pada aplikasi *SmartPLS* [54]. Dengan kata lain, Ease of Use yang disediakan oleh sistem yang diteliti tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa meskipun Ease of Use yang diberikan memiliki kualitas tertentu, maka hal tersebut mungkin bukan faktor utama yang menentukan seberapa puas pengguna terhadap layanan atau sistem tersebut.

4. Format (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P-Values = 0,00 ( $< 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima dengan pengaruh positif sebesar 0,17. Format memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. Timeliness (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P-Values = 0,00 ( $< 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima dengan pengaruh positif sebesar 0,33. Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji, direkomendasikan untuk aplikasi sipaduko untuk memperbaiki Konten yang disediakan oleh sistem tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna karena kurang relevan, terlalu umum, atau tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik pengguna, sehingga perlu dilakukan peningkatan relevansi, pembaruan berkala, dan penyajian yang lebih menarik agar dapat memberikan dampak positif.