

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

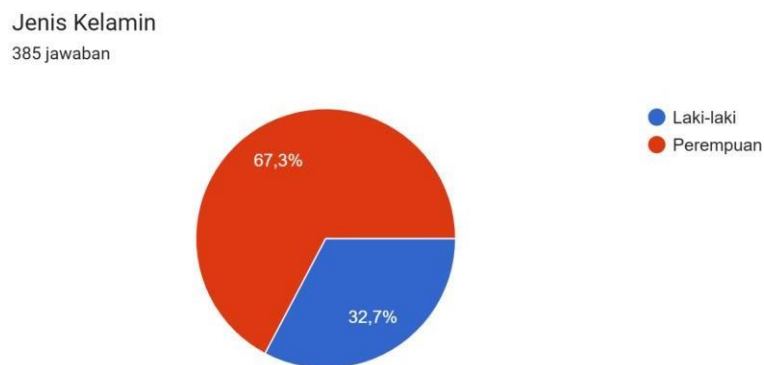
#### 5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan secara *online* melalui *google form* yang disebarakan kepada responden mulai dari tanggal 21 Desember 2024 sampai dengan tanggal 8 Januari 2025 dan didapat 385 responden pengguna aplikasi X di Kota Jambi. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dan *software* yang digunakan adalah SMART-PLS Versi 3.

#### 5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

##### 5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa responden laki-laki dan perempuan yang menggunakan aplikasi X yaitu sebagai berikut:



**Gambar 5. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan gambar 5.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki berjumlah 126 orang (32,7%) dan perempuan berjumlah 259 (67,3%). Deskripsi Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1

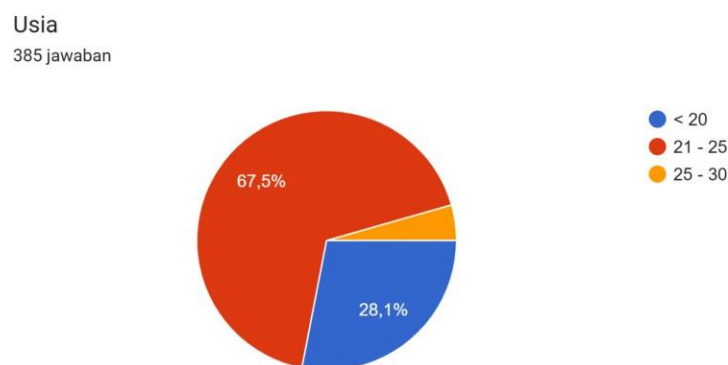
**Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Perentase (%) |
|---------------|------------|---------------|
| Laki-laki     | 126        | 32,7%         |
| Perempuan     | 259        | 67,3%         |
| <b>Jumlah</b> | <b>385</b> | <b>100%</b>   |

Pada tabel dan 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 259 dengan persentase 67,3% sedangkan responden laki-laki sebanyak 126 dengan persentase 32,7%.

### 5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden yang menggunakan aplikasi X yaitu sebagai berikut:



**Gambar 5. 2 Diagram Lingkaran Usia Responden**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2.

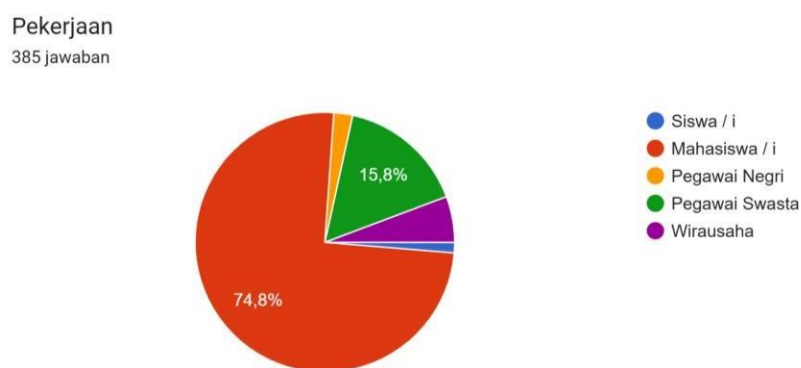
**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia**

| Usia          | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| <20 Tahun     | 108        | 28,1%          |
| 21-25 Tahun   | 260        | 67,5%          |
| 25-30 Tahun   | 17         | 4,4%           |
| <b>Jumlah</b> | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

Pada tabel dan gambar 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak dengan berdasarkan umur yaitu dengan rentan umur 21-25 Tahun dengan jumlah responden 260 responden dengan persentase 67,5%, pada rentan umur dibawah 20 Tahun jumlah 108 responden dengan persentase 28.1%, pada rentan umur 25-30 Tahun jumlah 17 responden dengan persentase 4,4%.

### 5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang menggunakan aplikasi X yaitu sebagai berikut:

**Gambar 5. 3 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3.

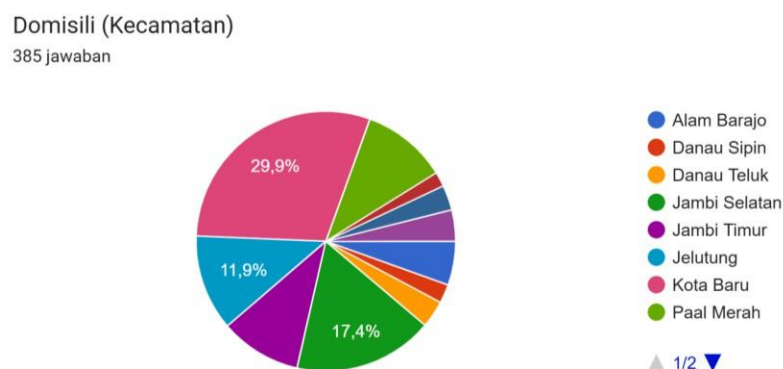
**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan             | Jumlah     | Persentase (%) |
|-----------------------|------------|----------------|
| Siswa / Siswi         | 5          | 1,3%           |
| Mahasiswa / Mahasiswi | 288        | 74,8%          |
| Pegawai Negri         | 9          | 2,3%           |
| Pegawai Swasta        | 61         | 15,8%          |
| Wirausaha             | 22         | 5,7%           |
| <b>Jumlah</b>         | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

Berdasarkan tabel dan gambar 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan pekerjaan rata-rata dari mahasiswa/mahasiswi jumlah 288 responden dengan persentase 74,8% dan responden paling sedikit ditemukan yaitu pada siswa/siswi jumlah 5 responden dengan persentase 1,3%.

#### 5.2.4 Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa domisili responden yang menggunakan aplikasi X yaitu sebagai berikut:

**Gambar 5. 4 Diagram Lingkaran Domisili Responden**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan domisili secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.4.

**Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Domisili**

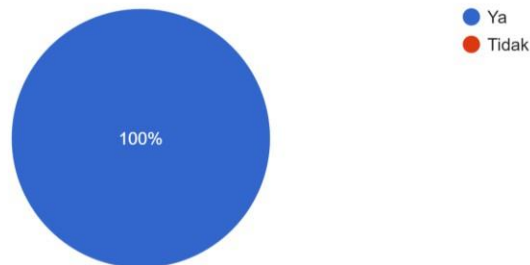
| <b>Domisili</b>         | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------------|---------------|-----------------------|
| Kecamatan Alam Barajo   | 21            | 5,5%                  |
| Kecamatan Danau Sipin   | 9             | 2,3%                  |
| Kecamatan Danau Teluk   | 13            | 3,4%                  |
| Kecamatan Jambi Selatan | 67            | 17,4%                 |
| Kecamatan Jambi Timur   | 39            | 10,1%                 |
| Kecamatan Jelutung      | 46            | 11,9%                 |
| Kecamatan Pasar Jambi   | 7             | 1,8%                  |
| Kecamatan Pelayangan    | 12            | 3,1%                  |
| Kecamatan Telanaipura   | 15            | 3,9%                  |
| <b>Jumlah</b>           | <b>385</b>    | <b>100%</b>           |

Pada tabel dan gambar 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden berdasarkan domisili rata-rata dari kecamatan Jambi Selatan jumlah 67 responden dengan persentase 17,4%, dari kecamatan Alam Barajo jumlah responden sebanyak 21 dengan persentase 5,5%, dari kecamatan Danau Sipin jumlah responden 9 dengan persentase 2,3%, dari kecamatan Danau Teluk jumlah 13 responden dengan persentase 3,4%, dari kecamatan Jambi Timur jumlah 39 responden dengan persentase 10,1%, dari kecamatan Jelutung jumlah responden sebanyak 46 dengan persentase 11,9%, dari kecamatan Pelayangan jumlah responden sebanyak 12 dengan persentase 3,1%, dari kecamatan Telanaipura jumlah responden sebanyak 15 dengan persentase 3,9%, dan yang terakhir jumlah responden paling sedikit terdapat dikecamatan Pasar Jambi jumlah 7 responden dengan persentase 1,8%.

#### **5.2.5 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi X**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pengguna aplikasi X yaitu sebagai berikut:

Apakah anda pernah mengunduh atau menggunakan Aplikasi X?  
385 jawaban



**Gambar 5. 5 Diagram Lingkaran Pengguna Aplikasi X**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pengguna aplikasi X secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.5.

**Tabel 5. 5 Responden Pengguna Aplikasi X**

| Jenis pernyataan | Jumlah     | Persentase (%) |
|------------------|------------|----------------|
| Ya               | 385        | 100%           |
| Tidak            | 0          | 0%             |
| <b>Jumlah</b>    | <b>385</b> | <b>100%</b>    |

Pada tabel dan gambar 5.5 frekuensi responden berdasarkan pernyataan menggunakan aplikasi X menunjukkan bahwa sebanyak 385 responden menggunakan aplikasi X.

### 5.3 HASIL UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada responden untuk mengungkapkan pandangan dan pengalaman mereka. Hasil pengujian menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) serta pengujian validitas dan realibilitas akan dijelaskan menggunakan SmartPLS.

### 5.3.1 Model Pengukuran (Measurement Model) Outer Model

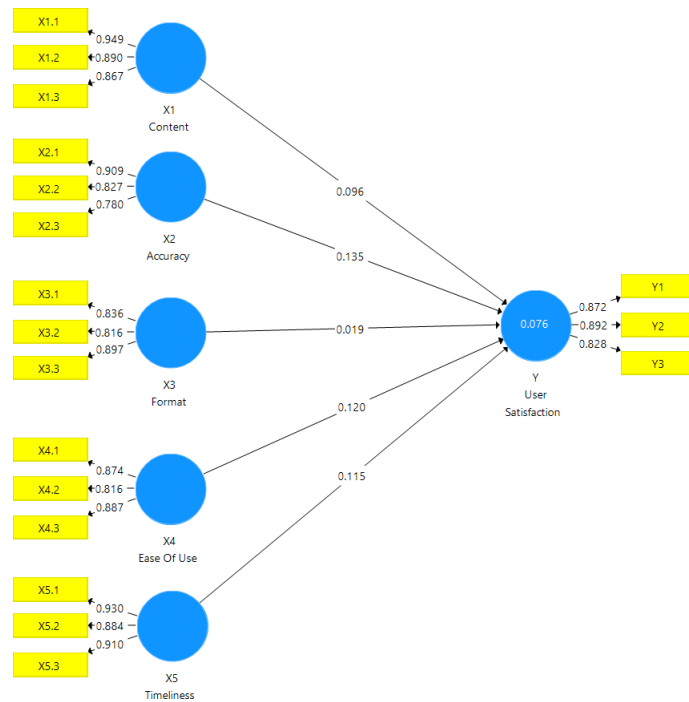
Model ini secara rinci menjelaskan hubungan sebab-akibat atau klausul antara variabel laten, baik sebagai variabel endogen maupun eksogen, beserta indikator atau pengukuran yang terkandung dalam variabel tersebut. Variabel eksogen dalam kerangka ini merujuk pada variabel yang variabelitasnya dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar model atau sering disebut sebagai variabel determinan atau independen.

### 5.3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran berfungsi sebagaimana mestinya, sesuai dengan tujuan pengukuran. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam instrumen mampu mengukur variabel penelitian [67]. Suatu instrument dapat dikatakan baik jika mempunyai validitas yang dapat memenuhi nilai yang sudah ditentukan. Dalam melakukan uji validitas dapat dilakukan evaluasi terhadap *construct validity* melalui Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) dan Validitas Deskriminan (*Discriminant Validity*).

#### 5.3.2.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan-pernyataan pada setiap variabel laten pada penelitian ini dapat dipahami oleh responden dengan cara yang sama seperti yang dimaksud peneliti. Dasar pengambilan keputusan untuk penilaian validitas konvergen adalah nilai factor loading harus  $> 0,7$  [68].



**Gambar 5. 6 Model Output Grapichal**

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Outer Loadings*:

**Tabel 5. 6 Outer Loadings**

|      | X1    | X2    | X3    | X4    | X5    | Y     |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1 | 0,949 |       |       |       |       |       |
| X1.2 | 0,890 |       |       |       |       |       |
| X1.3 | 0,867 |       |       |       |       |       |
| X2.1 |       | 0,909 |       |       |       |       |
| X2.2 |       | 0,827 |       |       |       |       |
| X2.3 |       | 0,780 |       |       |       |       |
| X3.1 |       |       | 0,836 |       |       |       |
| X3.2 |       |       | 0,816 |       |       |       |
| X3.3 |       |       | 0,897 |       |       |       |
| X4.1 |       |       |       | 0,874 |       |       |
| X4.2 |       |       |       | 0,816 |       |       |
| X4.3 |       |       |       | 0,887 |       |       |
| X5.1 |       |       |       |       | 0,930 |       |
| X5.2 |       |       |       |       | 0,884 |       |
| X5.3 |       |       |       |       | 0,910 |       |
| Y1   |       |       |       |       |       | 0,872 |

|    |  |  |  |  |  |       |
|----|--|--|--|--|--|-------|
| Y2 |  |  |  |  |  | 0,891 |
| Y3 |  |  |  |  |  | 0,829 |

Berdasarkan pada tabel 5.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai *Outer Loadings* sudah melebihi angka  $> 0,7$  sehingga tidak ada lagi indikator yang perlu dihapus untuk semua variabel. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan semua indikator sudah memenuhi standar uji validitas konvergen.

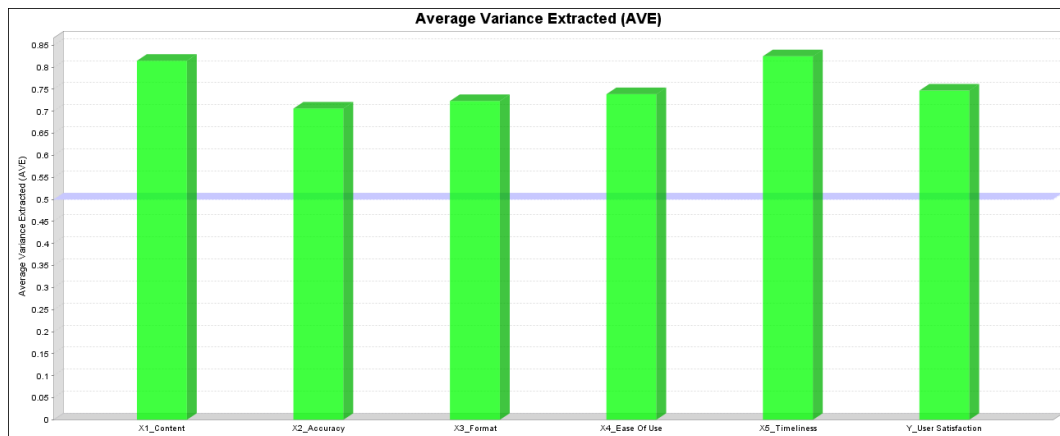
#### 5.3.2.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminat Validity*)

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), nilai *Fornell Lacker Criterion* dan nilai *Cross Loadings* dari setiap konstruk. *Average Variance Extracted* (AVE) harus memiliki nilai lebih besar dari 0,5 agar validitas diskriminan dapat dikatakan baik. Variabel yang memenuhi asumsi validitas diskriminan adalah variabel yang memiliki nilai *Cross Loading*  $> 0,7$ , selain mengamati nilai *Cross Loading* dan AVE, metode lain untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan *Fornell Lacker Criterion* yang membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya [69].

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

| Variabel                     | Average Variance Extracted (AVE) |
|------------------------------|----------------------------------|
| (X1) <i>Content</i>          | 0.815                            |
| (X2) <i>Accuracy</i>         | 0.706                            |
| (X3) <i>Format</i>           | 0.723                            |
| (X4) <i>Ease Of Use</i>      | 0.739                            |
| (X5) <i>Timeliness</i>       | 0.825                            |
| (Y) <i>User Satisfaction</i> | 0.747                            |

Analisis dengan menggunakan *software* SmartPLS Versi 3 dapat menyertakan grafik SmartPLS. SmartPLS memberi indikasi dari warna grafik nilai bewarna hijau (dapat ditoleransi). Analisis grafik dapat dilihat pada gambar 5.7.



**Gambar 5. 7 Grafik Average Variance Extracted**

Berdasarkan tabel dan gambar 5.7 terbukti bahwa nilai AVE pada variabel *Content* (0.815), *Accuracy* (0.706), *Format* (0.723), *Ease Of Use* (0.739), *Timeliness* (0.825), dan *User Satisfaction* (0.747) memiliki nilai yang  $> 0,5$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi validitas diskriminan.

**Tabel 5. 8 Fornell-Lacker Criterion**

|                              | X1    | X2    | X3    | X4    | X5    | Y     |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>(X1) Content</b>          | 0,903 |       |       |       |       |       |
| <b>(X2) Accuracy</b>         | 0,140 | 0,841 |       |       |       |       |
| <b>(X3) Format</b>           | 0,176 | 0,047 | 0,851 |       |       |       |
| <b>(X4) Ease Of use</b>      | 0,063 | 0,080 | 0,197 | 0,860 |       |       |
| <b>(X5) Timeliness</b>       | 0,156 | 0,078 | 0,146 | 0,146 | 0,908 |       |
| <b>(Y) User Satisfaction</b> | 0,143 | 0,168 | 0,083 | 0,157 | 0,161 | 0,864 |

Pada tabel 5.8 *Fornell-Lacker Criterion* dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel *Content* (0.903), *Accuracy* (0.841), *Format* (0.851), *Ease Of Use* (0.860), *Timeliness* (0.908), dan *User Satisfaction* (0.864).

Berdasarkan tabel 5.8 terlihat bahwa nilai *Fornell-Lacker Criterion* menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE seluruh variabel  $> 0,7$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik.

**Tabel 5. 9 Cross Loadings**

|      | X1    | X2    | X3    | X4    | X5    | Y     |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1 | 0,949 | 0,127 | 0,150 | 0,039 | 0,121 | 0,175 |
| X1.2 | 0,890 | 0,114 | 0,176 | 0,084 | 0,153 | 0,094 |
| X1.3 | 0,867 | 0,146 | 0,165 | 0,066 | 0,178 | 0,080 |
| X2.1 | 0,162 | 0,909 | 0,072 | 0,089 | 0,064 | 0,157 |
| X2.2 | 0,072 | 0,827 | 0,002 | 0,042 | 0,030 | 0,138 |
| X2.3 | 0,113 | 0,780 | 0,044 | 0,067 | 0,106 | 0,127 |
| X3.1 | 0,157 | 0,061 | 0,836 | 0,174 | 0,120 | 0,057 |
| X3.2 | 0,105 | 0,034 | 0,816 | 0,166 | 0,161 | 0,053 |
| X3.3 | 0,173 | 0,031 | 0,897 | 0,168 | 0,107 | 0,091 |
| X4.1 | 0,032 | 0,030 | 0,140 | 0,874 | 0,137 | 0,111 |
| X4.2 | 0,051 | 0,067 | 0,156 | 0,816 | 0,124 | 0,098 |
| X4.3 | 0,070 | 0,095 | 0,199 | 0,887 | 0,122 | 0,174 |
| X5.1 | 0,142 | 0,074 | 0,137 | 0,117 | 0,930 | 0,174 |
| X5.2 | 0,145 | 0,097 | 0,095 | 0,107 | 0,884 | 0,119 |
| X5.3 | 0,139 | 0,043 | 0,159 | 0,177 | 0,910 | 0,137 |
| Y1   | 0,106 | 0,117 | 0,065 | 0,108 | 0,147 | 0,872 |
| Y2   | 0,118 | 0,149 | 0,010 | 0,172 | 0,132 | 0,892 |
| Y3   | 0,144 | 0,165 | 0,136 | 0,123 | 0,139 | 0,828 |

Pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai setiap indikator-indikator variabel  $> 0,7$ . Untuk itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan yang baik dari indikator blok lainnya.

### 5.3.3 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengevaluasi ekonsistenan internal dari indikator suatu variabel laten dan sejauh mana indikator tersebut dapat mengukur variabel konstruk (variabel yang tidak dapat diobservasi). Instrumen dianggap reliabel jika memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan sebagai alat ukur secara berulang.

#### 5.3.3.1 *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Untuk menguji tingkat reliabilitas maka evaluasi terhadap nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel yang terdapat dalam instrumen penelitian. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang berada diatas 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel [69].

**Tabel 5. 10 Uji Reliabilitas**

|                              | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | Keterangan      |
|------------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>(X1) Content</b>          | <b>0,894</b>            | <b>0,929</b>                 | <i>Reliable</i> |
| <b>(X2) Accuracy</b>         | <b>0,790</b>            | <b>0,878</b>                 | <i>Reliable</i> |
| <b>(X3) Format</b>           | <b>0,817</b>            | <b>0,887</b>                 | <i>Reliable</i> |
| <b>(X4) Ease Of Use</b>      | <b>0,832</b>            | <b>0,894</b>                 | <i>Reliable</i> |
| <b>(X5) Timeliness</b>       | <b>0,895</b>            | <b>0,934</b>                 | <i>Reliable</i> |
| <b>(Y) User Satisfaction</b> | <b>0,831</b>            | <b>0,898</b>                 | <i>Reliable</i> |

Pada tabel 5.10 reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* pada variabel *Content* (0.929), *Accuracy* (0.878), *Format* (0.887), *Ease Of Use* (0.894), *Timeliness* (0.934), dan *User Satisfaction* (0.898) telah berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan *Reliable* dan memenuhi kriteria.

Nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel 5.10 juga menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Content* (0.894), *Accuracy* (0.790), *Format* (0.817), *Ease Of Use* (0.832), *Timeliness* (0.895), dan *User Satisfaction* (0.831) berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan *Reliable* dan juga telah memenuhi kriteria.

Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat diterima.

#### 5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan teori. Pengujian model struktural bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi hubungan antara variabel eksogen dan endogen dalam konteks penelitian [70].

##### 5.4.1 Nilai R-Square

Koefisien determinan mengindikasi seberapa besar variasi dalam suatu variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen dalam kerangka model. Kriteria Batasan nilai *R Square* ( $R^2$ ) ini digolongkan dalam tiga klasifikasi, yaitu nilai  $R^2$  0.67, 0.33, 0.19 sebagai *substantial* (kuat), *moderate* (sedang) dan *weak* (lemah) [70].

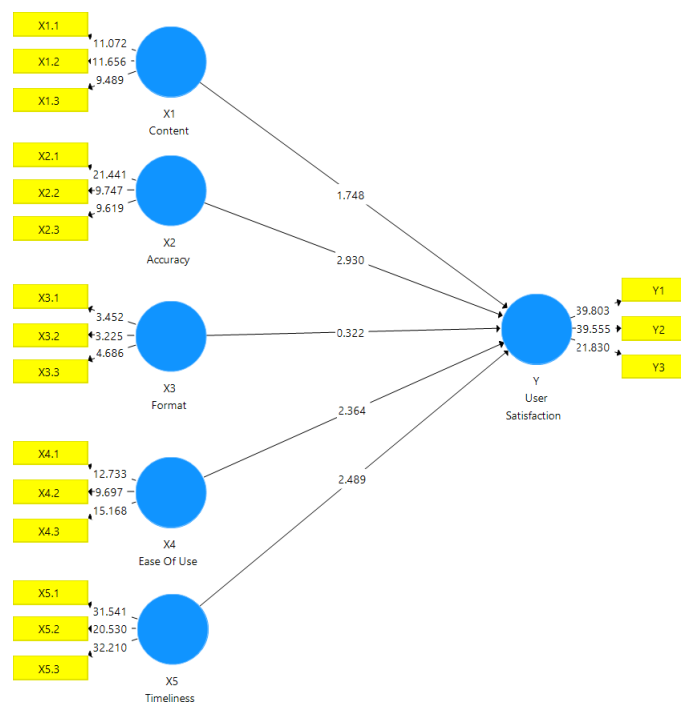
**Tabel 5. 11 R-Square**

| Variabel                     | R Square | R Square Adjusted |
|------------------------------|----------|-------------------|
| <i>User Satisfaction</i> (Y) | 0.650    | 0.647             |

Dari tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* pada *output* SmartPLS memperoleh nilai sebesar 0.650. Hal ini diketahui bahwa varian variabel *User Satisfaction* dijelaskan oleh variabel yang diteliti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* diinterpretasikan sebesar 65%. Sedangkan nilai yang tersisa yaitu 35% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Moderate* (Sedang) terhadap variabel dependen.

#### 5.4.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan SmartPLS dengan metode bootstrapping terhadap sampel. Tujuan dari uji hipotesis ini adalah untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (X4), *Timeliness* (X5) signifikan atau tidak.



**Gambar 5. 8 Output Bootstrapping**

Dalam penelitian ini terdapat 5 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terlebih dahulu. Kriteria *Original Sampel* adalah jika nilai positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah dan jika nilai *Original Sampel* negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* adalah  $> 1.96$  dan nilai probabilitas/signifikansi (*P-Values*)  $< 0,05$  [71].

**Tabel 5. 12 Nilai *Path Coefficient***

| Hubungan | <i>Original Sampel</i> (O) | <i>T Statistic</i> ( $ O/STDEV $ ) | <i>P Values</i> | Hasil    |
|----------|----------------------------|------------------------------------|-----------------|----------|
| X1 -> Y  | 0.096                      | 1.748                              | 0.081           | Ditolak  |
| X2 -> Y  | 0.135                      | 2.930                              | 0.004           | Diterima |
| X3 -> Y  | 0.019                      | 0.322                              | 0.748           | Ditolak  |
| X4 -> Y  | 0.120                      | 2.364                              | 0.018           | Diterima |
| X5 -> Y  | 0.115                      | 2.489                              | 0.013           | Diterima |

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian **H1** yaitu *Content* ke *User Satisfaction* menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.096 (Positif) nilai *T-Statistic*  $1.748 < 1,96$  dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu  $0.081 > 0.05$ , sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan isi aplikasi X pada penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut, sehingga intensitas isi aplikasi X ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eva Istianah

dan Wiyli Yustanti [72].

2. Pengujian **H2** yaitu **Accuracy** ke **User Satisfaction** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui *Path Coefficients* 0.135 (Positif), nilai *T-Statistic*  $2.930 > 1,96$  dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu  $0.004 < 0,05$ , sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa keakuratan yang diberikan oleh aplikasi X sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endarsih Marwati dan Dwi Krisbianto [73].
3. Pengujian **H3** yaitu **Format** ke **User Satisfaction** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.019 (Positif), nilai *T-Statistic*  $0.322 < 1,96$  dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu  $0.748 > 0,05$ , sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan tampilan aplikasi X pada penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut, sehingga intensitas tampilan aplikasi X ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini sangat relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Santoso *et al.*, [74].
4. Pengujian **H4** yaitu **Ease Of Use** ke **User Satisfaction** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.120 (Positif), nilai *T-Statistic*  $2.364 > 1,96$  dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu  $0.018 < 0,05$ , sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengguna yang diberikan oleh aplikasi X sangat berpengaruh

terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sangat relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lilis Darwati dan Fitriyani [6].

5. Pengujian **H5** yaitu Timeliness ke **User Satisfaction** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.115 (Positif), nilai *T-Statistic*  $2.489 > 1,96$  dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu  $0.013 < 0,05$ , sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu yang diberikan oleh aplikasi X berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dalam penelitian ini sangat relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sakinah dan Nabila Rizky Oktadini [58].

Kesimpulan dari pembahasan mengenai hipotesis diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5. 13 Hasil Uji Hipotesis**

| Hipotesis | Hubungan                                                                                    | Hasil           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| H1        | <i>Content</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> . | <b>Ditolak</b>  |
| H2        | <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .      | <b>Diterima</b> |
| H3        | <i>Format</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .  | <b>Ditolak</b>  |
| H4        | <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .   | <b>Diterima</b> |
| H5        | <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .    | <b>Diterima</b> |

## 5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil perhitungan dengan uji SmartPLS yaitu H1, H3 yang **ditolak**. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan

dapat dijadikan masukan oleh pihak aplikasi X. Berikut ada beberapa rekomendasi yang disarankan oleh penulis antara lain:

1. H1, tentang Isi dalam aplikasi X yang dimana pengguna merasa tidak puas karena aplikasi menampilkan konten yang terlalu bebas sehingga sering disalahgunakan. Dalam mengatasi permasalahan tersebut rekomendasi yang penulis berikan untuk pengembang aplikasi X yaitu aplikasi perlu melakukan pembatasan terhadap jenis konten yang dapat diunggah atau dibagikan dengan menerapkan sistem penyaringan yang lebih ketat, aplikasi perlu mendeteksi konten yang tidak pantas atau berpotensi disalahgunakan sebelum konten tersebut dapat dilihat oleh pengguna lain. Selain itu aplikasi juga dapat memperjelas pedoman dan aturan yang melarang jenis konten tertentu yang bersifat merugikan.
2. H3, tentang Tampilan dalam aplikasi X yang dimana pengguna merasa tidak puas dikarenakan aplikasi X memiliki fitur *autoscrolling* sehingga kerap kali membuat *timeline* pada aplikasi tersebut *kerefresh* secara otomatis. Dalam mengatasi permasalahan tersebut rekomendasi yang penulis berikan untuk pengembang aplikasi X yaitu aplikasi perlu menambahkan pengaturan untuk *refresh* otomatis pada *timeline*, seperti *refresh* setiap interval waktu tertentu yang bisa dimatikan atau disesuaikan durasinya. Pengguna juga dapat diberi opsi untuk memilih kapan mereka ingin melakukan *refresh* secara manual agar tidak terganggu dengan pembaruan yang tidak diinginkan.