

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 TAHAPAN ANALISIS

Tahapan analisis adalah proses dalam menelaah suatu objek menjadi berbagai bagian, kemudian mengkaji setiap bagian serta keterkaitannya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keseluruhan maknanya. Pada tahap ini, berbagai pengujian akan dijelaskan sesuai dengan fungsi dan tujuan penggunaannya.

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi standar yang ditetapkan serta lolos uji reliabilitas dan validitas.

5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat diandalkan. Suatu item dikatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel $> 0,60$ [36].

Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
<i>Accuracy</i>	0.604	0.783	Reliabel
<i>Content</i>	0.686	0.827	Reliabel
<i>Ease Of Use</i>	0.700	0.834	Reliabel
<i>Format</i>	0.825	0.920	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0.932	0.956	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.609	0.836	Reliabel

Hasil analisis data pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki *composite reliability* di atas 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah reliabel dan memenuhi kriteria. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* juga mengindikasikan bahwa setiap variabel yang dianalisis memiliki tingkat reliabilitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Perhitungan untuk mencari nilai *Cronbach's alpha* (*Timeliness*) yaitu

menggunakan rumus [49] : $\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum \text{varians indikator}}{\text{varians total skor}}\right)$

k = jumlah indikator (3)

Varians total skor dan *varians* indikator dihitung menggunakan *excel* didapatkan nilai :

Varians indikator = 6.20489

Varians total skor = 16.3783

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \times \left(1 - \frac{6.20489}{16.3783}\right)$$

$$\alpha = \frac{3}{2} \times (1 - 0.3788)$$

$$\alpha = \frac{3}{2} \times (0.6212)$$

$$\alpha = 0.932$$

Untuk mencari nilai *Composite Reliability (Format)* yaitu menggunakan rumus

$$[50] : CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \theta_i}$$

Diketahui :

Loading factor (λ_i)

$$\lambda_1 = 0.927 \text{ dan } \lambda_2 = 0.918$$

Error variance (θ_i)

$$(\theta_1) = 1 - \lambda_1^2 = 1 - 0.927^2 = 0.140$$

$$(\theta_2) = 1 - \lambda_2^2 = 1 - 0.918^2 = 0.157$$

Jumlah kuadrat *loading* ($(\sum \lambda_i)^2$)

$$(\sum \lambda_i)^2 = (0.927 + 0.918)^2 = (1.845)^2 = 3.404$$

Jumlah *error variance* ($\sum \theta_i$)

$$\sum \theta_i = 0.140 + 0.157 = 0.297$$

$$\text{Substitusi ke rumus } Composite Reliability : CR = \frac{3.404}{3.404+0.297} = \frac{3.404}{3.701} = 0.920$$

5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan instrumen melalui kuesioner untuk memastikan bahwa pernyataan dalam penelitian benar-benar merepresentasikan variabel yang dikaji. Terdapat dua pendekatan dalam uji validitas yang digunakan, yaitu validitas konvergen (*covergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

1. Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menilai sejauh mana korelasi antara konstruk dan variabel laten. Suatu indikator dianggap memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai *outer loading* > 0,7 dan AVE > 0,5. Jika seluruh kriteria ini terpenuhi, maka validitas konvergen dapat diterima [51].

Adapun hasil perhitungan *Outer Loading* dalam penelitian ini disajikan pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Outer Loading

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Format</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
ACC1	0.752					
ACC2	0.711					
ACC3	0.753					
CON1		0.752				
CON2		0.781				
CON3		0.817				
EOU1			0.765			
EOU2			0.816			
EOU3			0.791			
FOR1				0.927		
FOR2				0.918		
TIM1					0.947	
TIM2					0.929	
TIM3					0.935	
Y1						0.869
Y2						0.826

Berdasarkan hasil nilai perolehan dari *outer loading* pada tabel 5.2 diatas, nilai total dari masing-masing variabel memiliki nilai lebih dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel tersebut layak sebagai pengukuran dalam pengujian *Outer Model*. Oleh karena itu, indikator variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang menjawab kuesioner berdasarkan pernyataan yang berkaitan dengan variabel laten lainnya. Variabel dengan nilai *Cross Loading* > 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5 dapat dibandingkan untuk mengetahui validitas diskriminan [51].

Adapun hasil perhitungan *Cross Loading* dalam penelitian ini disajikan pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 5.3 Cross Loading

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Format</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
ACC1	0.752	0.347	0.386	0.144	0.122	0.347
ACC2	0.711	0.301	0.351	0.112	0.103	0.280
ACC3	0.753	0.528	0.580	0.107	0.066	0.464
CON1	0.396	0.752	0.514	0.010	-0.012	0.458
CON2	0.432	0.781	0.489	0.130	0.161	0.470
CON3	0.476	0.817	0.519	0.154	0.140	0.489
EOU1	0.487	0.424	0.765	0.073	0.050	0.441
EOU2	0.594	0.548	0.816	0.082	0.021	0.463
EOU3	0.388	0.561	0.791	0.025	-0.037	0.456
FOR1	0.121	0.084	0.088	0.927	0.813	0.106
FOR2	0.179	0.153	0.051	0.918	0.789	0.100
TIM1	0.104	0.116	0.052	0.840	0.947	0.108
TIM2	0.103	0.093	-0.001	0.833	0.929	0.075
TIM3	0.142	0.134	-0.015	0.779	0.935	0.113
Y1	0.467	0.566	0.479	0.150	0.132	0.869
Y2	0.396	0.450	0.495	0.031	0.046	0.826

Berdasarkan estimasi *Cross Loading* pada tabel 5.3, setiap indikator dalam variabel laten memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya, dengan nilai $> 0,7$. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten telah memenuhi validitas diskriminan dengan baik dibandingkan indikator di blok lainnya.

Adapun nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dalam penelitian ini disajikan pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5.4 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>Accuracy</i>	0.546
<i>Content</i>	0.615
<i>Ease Of Use</i>	0.625
<i>Format</i>	0.851
<i>Timeliness</i>	0.878
<i>User Satisfaction</i>	0.718

Sebagai hasil dari nilai perolehan *Average Variance Extracted* (AVE), yang ditunjukkan pada tabel 5.4, masing-masing variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, hasilnya adalah bahwa setiap variabel memenuhi syarat untuk validitas diskriminan.

Perhitungan untuk mencari nilai AVE (*Format*) dihitung berdasarkan nilai *Outer Loading* yang terdapat pada tabel 5.2, dengan menggunakan rumus sebagai berikut [52] :

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{n}$$

λ_i = *factor loading* untuk setiap indikator

n = jumlah indikator

Kuadratkan *loading* :

$$\lambda_1^2 = 0.927^2 = 0.859329$$

$$\lambda_2^2 = 0.918^2 = 0.842724$$

Hitung jumlah kuadrat *loading* :

$$\sum \lambda^2 = 0.859329 + 0.842724 = 1.702053$$

Selanjutnya, bagi dengan jumlah indikator ($n = 2$)

$$AVE = \frac{1.702053}{2} = 0.851$$

Adapun hasil pengujian *Fornell-Larcker Criterion* dalam penelitian ini disajikan pada tabel 5.5 berikut :

Tabel 5.5 *Fornell-Larcker Criterion*

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Format</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
<i>Accuracy</i>	0.739					
<i>Content</i>	0.555	0.784				
<i>Ease Of Use</i>	0.619	0.647	0.791			
<i>Format</i>	0.162	0.127	0.076	0.923		
<i>Timeliness</i>	0.126	0.125	0.014	0.869	0.937	
<i>User Satisfaction</i>	0.511	0.603	0.573	0.111	0.108	0.847

Nilai *Fornell-Larcker Criterion* untuk setiap konstruk ditampilkan dalam angka yang ditebalkan, sebagaimana terlihat pada tabel 5.5. Setiap konstruk memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya yang diuji. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai tersebut $> 0,7$, menandakan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel latennya dengan baik. Sementara itu, nilai yang tidak ditebalkan menunjukkan korelasi antar konstruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Perhitungan untuk mencari nilai *Fornell-Larcker Criterion (Timeliness)* [53] :

$$\sqrt{AVE} = \sqrt{(\text{Nilai AVE})}$$

Nilai AVE variabel *Timeliness* sebesar $0.878 = \sqrt{0.878} = 0.937$

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

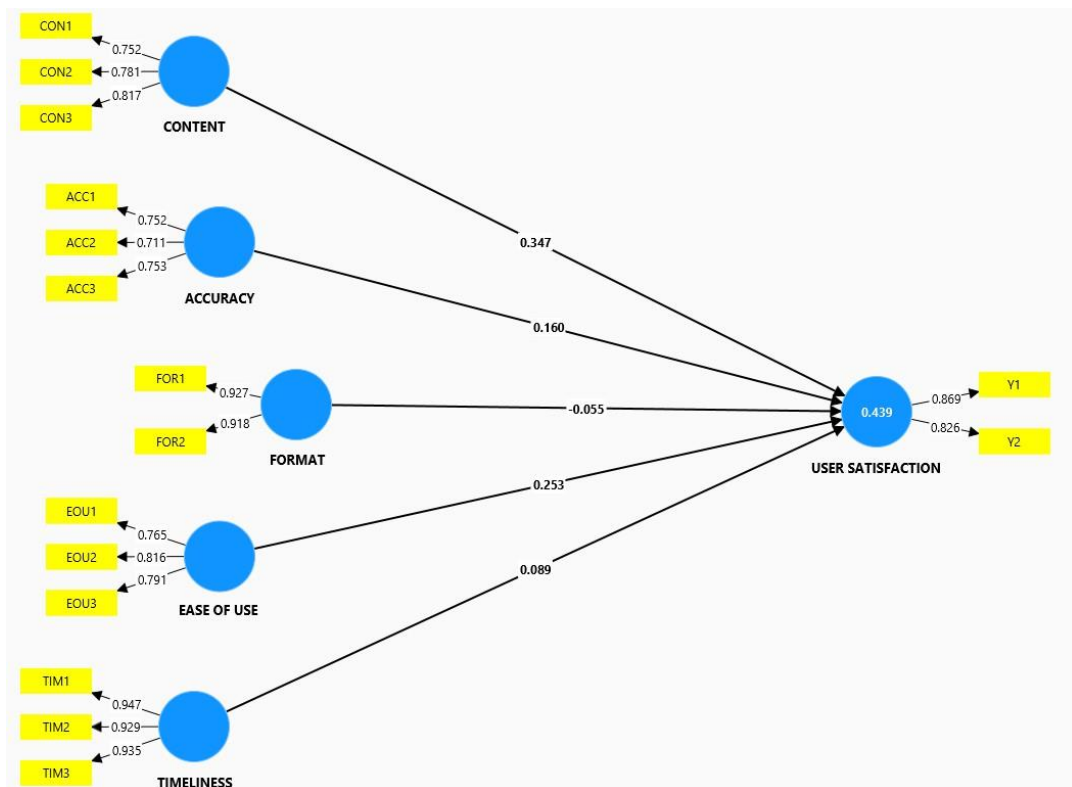
Model struktural digunakan untuk menilai hubungan antara variabel laten dalam penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen serta mengevaluasi kekuatan dan

signifikansi hubungan antar variabel.

5.3.1 Nilai R-Square

Nilai R^2 mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin tinggi R^2 , semakin baik kemampuan model dalam memprediksi. Model struktural (inner model) dievaluasi melalui koefisien antar variabel dan R^2 , dengan tiga kategori yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah) [20].

Gambar 5.1 di bawah ini menampilkan hasil *Output R-Square Adjusted* :



Gambar 5.1 Output R-square Adjusted

Hasil dari pengolahan data *Output R-square Adjusted* disajikan pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 Nilai *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
USER SATISFACTION	0.439	0.431

Berdasarkan Nilai *R-square* pada tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square Adjusted* dari variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* adalah 0.431. Nilai tersebut tergolong dalam kategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki pengaruh moderat terhadap variabel *user satisfaction*.

Perhitungan untuk mencari *R-Square adjusted* [54] :

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{(1 - R^2)(n - 1)}{n - k - 1} \right)$$

$$R^2 = 0.439$$

Jumlah sampel $n = 360$

Jumlah variabel independen $k = 5$

Substitusikan nilai-nilai yang diketahui ke dalam rumus *R-Square adjusted* sebagai berikut :

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{(1 - 0.439)(360 - 1)}{360 - 5 - 1} \right)$$

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{(0.561)(359)}{354} \right)$$

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{201.399}{354} \right)$$

$$R_{adj}^2 = 1 - 0.569$$

$$R_{adj}^2 = 0.431$$

Perhitungan untuk mencari *R-Square* [54] :

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{(1 - R^2) (n - 1)}{n - k - 1} \right)$$

$$R_{adj}^2 = 0.431$$

Jumlah sampel $n = 360$

Jumlah variabel independen $k = 5$

$$R_{adj}^2 = 1 - \left(\frac{(1 - R^2) (n - 1)}{n - k - 1} \right)$$

$$0.431 = 1 - \left(\frac{(1 - R^2) (360 - 1)}{360 - 5 - 1} \right)$$

$$0.431 = 1 - \left(\frac{(1 - R^2) 359}{354} \right)$$

$$0.431 - 1 = - \left(\frac{(1 - R^2) 359}{354} \right)$$

$$-0.569 = - \left(\frac{(1 - R^2) 359}{354} \right)$$

$$0.569 = \left(\frac{(1 - R^2) 359}{354} \right)$$

$$0.569 \cdot 354 = (1 - R^2) \cdot 359$$

$$201.486 = (1 - R^2) \cdot 359$$

$$\frac{201.486}{359} = 1 - R^2$$

$$0.561 = 1 - R^2$$

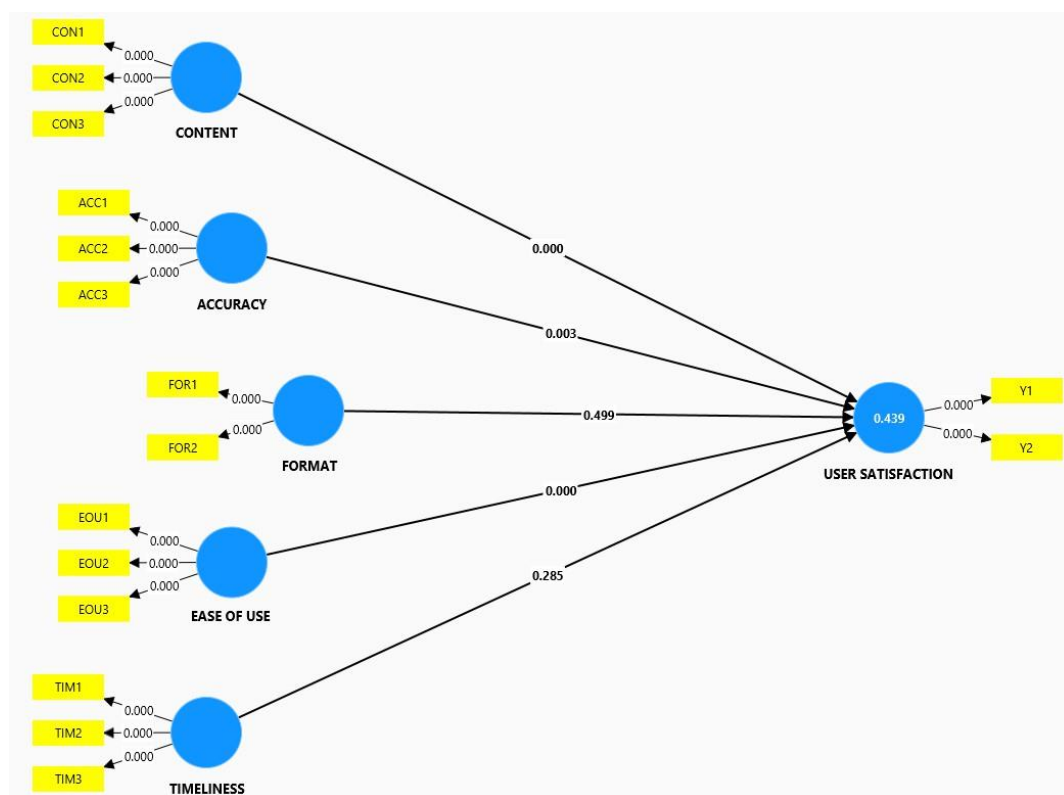
$$R^2 = 1 - 0.561$$

$$R^2 = 0.439$$

5.4 UJI HIPOTESIS

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* untuk menganalisis *T-statistic* dan *Path Coefficient*, di mana nilai *T-statistic* $> 1,96$ agar hipotesis dapat diterima. Jika nilai *T-statistic* $< 1,96$, maka hipotesis ditolak. Selain itu, hipotesis dianggap signifikan jika nilai probabilitasnya *P-Value* $< 0,05$ [51]. Nilai *Original Sample* digunakan untuk menentukan arah pengaruh antar variabel, di mana nilai positif menunjukkan pengaruh searah dan nilai negatif menunjukkan pengaruh berlawanan arah [55].

Gambar 5.2 di bawah ini menampilkan hasil *Output Bootstrapping* :



Gambar 5.2 Output Bootstrapping

Adapun hasil olah data *Output Bootstrapping* disajikan pada tabel 5.7

berikut ini :

Tabel 5.7 Nilai *Path Coefficient*

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	Hasil
<i>Content -> User Satisfaction Accuracy -> User Satisfaction</i>	0.347	0.345	0.061	5.698	0.000	Diterima
<i>Format -> User Satisfaction</i>	0.160	0.162	0.054	2.958	0.003	Diterima
<i>Ease Of Use -> User Satisfaction</i>	-0.055	-0.049	0.083	0.663	0.508	Ditolak
<i>Timeliness -> User Satisfaction</i>	0.253	0.253	0.056	4.506	0.000	Diterima
<i>Timeliness -> User Satisfaction</i>	0.089	0.086	0.084	1.068	0.286	Ditolak

Berikut adalah penjelasan mengenai hasil pengujian hipotesis yang tertera pada tabel 5.7 :

1. Hipotesis 1 : Hubungan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi LinkedIn.

Diketahui bahwa hasil pengolahan data nilai *t-statistic* berada di nilai $5.698 > 1,96$ dengan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu $0.000 < 0.05$, sehingga H1 pada penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *content* (isi) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disediakan oleh aplikasi LinkedIn memadai dan sesuai dengan kebutuhan.

2. Hipotesis 2 : Hubungan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi LinkedIn.

Diketahui bahwa hasil pengolahan data nilai *t-statistic* berada di nilai $2.958 > 1,96$ dengan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu $0.003 < 0.05$, sehingga H2 pada penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *accuracy* (keakuratan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi LinkedIn telah sesuai dalam memberikan hasil yang diinginkan.

3. Hipotesis 3 : Hubungan antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi LinkedIn.

Diketahui bahwa hasil pengolahan data nilai *t-statistic* berada di nilai $0.663 < 1,96$ dengan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu $0.508 > 0.05$, sehingga H3 pada penelitian ini ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *format* (bentuk) tidak berpengaruh positif dan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti tampilan pada aplikasi LinkedIn tidak cukup meningkatkan kepuasan pengguna meskipun *format* tampilan aplikasi menarik.

4. Hipotesis 4 : Hubungan antara *Ease Of Use* dengan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi LinkedIn.

Diketahui bahwa hasil pengolahan data nilai *t-statistic* berada di nilai $4.506 > 1,96$ dengan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu $0.000 < 0.05$, sehingga H4 pada penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa *ease of use* (kemudahan pengguna) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan penggunaan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi LinkedIn sudah memuaskan.

5. Hipotesis 5 : Hubungan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi LinkedIn.

Diketahui bahwa hasil pengolahan data nilai *t-statistic* berada di nilai $1.068 < 1,96$ dengan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu $0.286 > 0.05$, sehingga H5 pada penelitian ini ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *timeliness* (ketepatan waktu) tidak berpengaruh positif dan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti ketepatan waktu dalam merespons dan menyajikan informasi belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna.

5.5 ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Analisis dilakukan dengan mengolah jawaban responden terhadap setiap variabel dalam metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkedIn di Kota Jambi. Dalam penelitian ini, perhitungan dilakukan dengan menggunakan Skala Likert untuk menilai setiap indikator dalam variabel EUCS. Untuk pengukuran tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan model Kaplan dan Norton seperti pada tabel 5.8 berikut ini :

Tabel 5.8 Tingkat Kepuasan Pengguna [56]

Nilai Skor	Keterangan
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 - 2,59	Tidak Puas
2,60 - 3,39	Ragu-Ragu
3,40 - 4,19	Puas
4,20 - 5,00	Sangat Puas

Rumus perhitungan rata-rata kepuasan [57] :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor pada kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

1. *Content* (isi)

Berikut hasil perhitungan pernyataan variabel *content* yang dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Hasil Penilaian Kuesioner (*Content*)

Variabel <i>Content</i>	SS	S	N	TS	STS
CON1	154	168	29	8	1
CON2	140	162	53	3	2
CON3	138	174	42	5	1
Total	432	504	124	16	4

Perhitungan RK *Content* :

$$RK = \frac{(432*5)+(504*4)+(124*3)+(16*2)+(4*1)}{432+504+124+16+4}$$

$$RK = \frac{4584}{1080}$$

$$RK = 4.24$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan pada tabel 5.9 variabel *content* mendapatkan predikat puas dengan nilai rata-rata 4.24, dapat disimpulkan bahwa pengguna sangat puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi LinkedIn.

2. *Accuracy* (keakuratan)

Berikut hasil perhitungan pernyataan variabel *accuracy* yang dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Penilaian Kuesioner (*Accuracy*)

Variabel <i>Accuracy</i>	SS	S	N	TS	STS
ACC1	115	152	68	20	5
ACC2	123	161	59	14	3
ACC3	134	167	46	9	4
Total	372	480	173	43	12

Perhitungan RK *Accuracy* :

$$RK = \frac{(372*5)+(480*4)+(173*3)+(43*2)+ (12*1)}{372+480+173+43+12}$$

$$RK = \frac{4397}{1080}$$

$$RK = 4.07$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan pada tabel 5.10 variabel *accuracy* mendapatkan predikat puas dengan nilai rata-rata 4.07, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas dengan keakuratan sistem yang dihasilkan oleh aplikasi LinkedIn.

3. *Format* (bentuk)

Berikut hasil perhitungan pernyataan variabel *format* yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Hasil Penilaian Kuesioner (*Format*)

Variabel <i>Format</i>	SS	S	N	TS	STS
FOR1	60	98	73	73	56
FOR2	50	102	87	85	36
Total	110	200	160	158	92

Perhitungan RK *Format* :

$$RK = \frac{(110*5)+(200*4)+(160*3)+(158*2)+(92*1)}{110+200+160+158+92}$$

$$RK = \frac{2238}{720}$$

$$RK = 3.10$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan pada tabel 5.11 variabel *format* mendapatkan predikat ragu-ragu dengan nilai rata-rata 3.10, dapat disimpulkan bahwa pengguna masih ragu-ragu dengan tampilan yang dihasilkan oleh aplikasi LinkedIn.

4. *Ease Of Use* (kemudahan pengguna)

Berikut hasil perhitungan pernyataan variabel *ease of use* yang dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Hasil Penilaian Kuesioner (*Ease of use*)

Variabel <i>Ease Of Use</i>	SS	S	N	TS	STS
EOU1	103	135	100	17	5
EOU2	151	165	37	4	3
EOU3	196	139	18	5	2
Total	450	439	155	26	10

Perhitungan RK *Ease Of Use* :

$$RK = \frac{(450*5)+(439*4)+(155*3)+(26*2)+(10*1)}{450+439+155+26+10}$$

$$RK = \frac{4533}{1080}$$

$$RK = 4.19$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan pada tabel 5.12 variabel *ease of use* mendapatkan predikat puas dengan nilai rata-rata 4.19, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkedIn.

5. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Berikut hasil perhitungan pernyataan variabel *ease of use* yang dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 Hasil Penilaian Kuesioner (*Timeliness*)

Variabel <i>Timeliness</i>	SS	S	N	TS	STS
TIM1	114	69	52	85	40
TIM2	94	87	39	81	59
TIM3	72	87	38	95	68
Total	280	243	129	261	167

Perhitungan RK *Timeliness* :

$$RK = \frac{(280*5)+(243*4)+(129*3)+(261*2)+(167*1)}{280+243+129+261+167}$$

$$RK = \frac{3448}{1080}$$

$$RK = 3.19$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan pada tabel 5.13 variabel *timeliness* mendapatkan predikat ragu-ragu dengan nilai rata-rata 3.19, dapat disimpulkan bahwa pengguna masih ragu-ragu dengan ketepatan waktu saat mengakses aplikasi LinkedIn.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn didapatkan hasil rekapitulasi variabel EUCS, seperti pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14 Rekapitulasi Keseluruhan Variabel EUCS

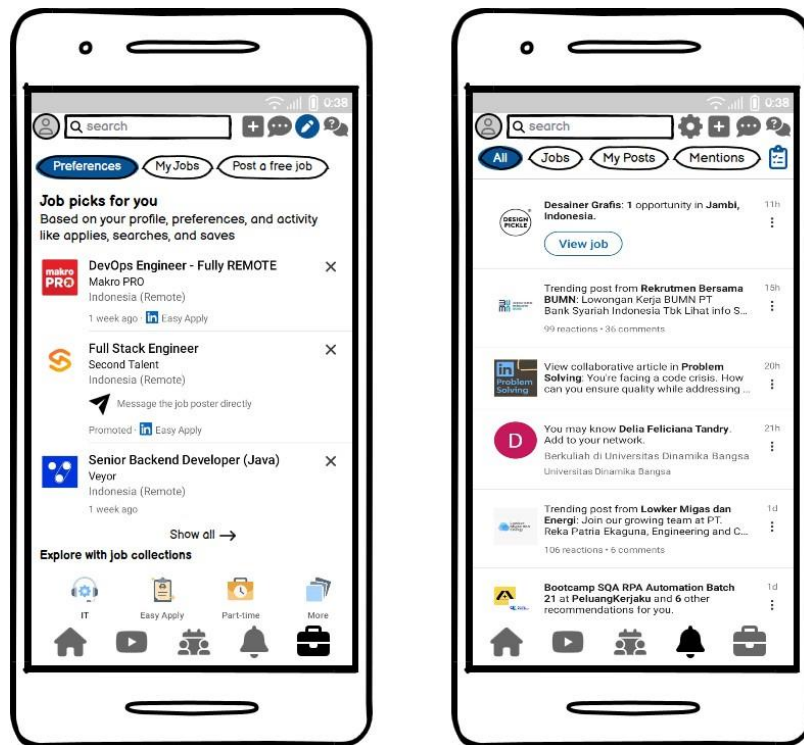
Variabel	Nilai Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Content</i>	4.24	Sangat Puas
<i>Accuracy</i>	4.07	Puas
<i>Format</i>	3.10	Ragu-ragu
<i>Ease Of Use</i>	4.19	Puas
<i>Timeliness</i>	3.19	Ragu-ragu
Total	3.758	Puas

Berdasarkan tabel 5.14, variabel *content* memperoleh skor 4.24 (sangat puas), menunjukkan bahwa informasi LinkedIn telah memenuhi ekspektasi pengguna dan perlu dipertahankan. *Accuracy* dengan skor 4.07 (puas) dapat ditingkatkan dengan memastikan keakuratan informasi. *Format* mendapat skor 3.10 (ragu-ragu) dan perlu diperbaiki dengan tampilan serta struktur yang lebih intuitif. *Ease of use* memperoleh 4.19 (puas) dan dapat ditingkatkan dengan menyederhanakan navigasi serta fitur. *Timeliness* dengan skor 3.19 (ragu-ragu) perlu ditingkatkan melalui percepatan pembaruan dan akses informasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nilai rata-rata variable EUCS pada aplikasi LinkedIn mendapatkan nilai 3.758 yang berada di kategori puas.

5.6 REKOMENDASI PERBAIKAN

1. Pada aspek *Format*, sebaiknya meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyederhanakan tampilan antarmuka agar lebih intuitif dan mudah dipahami, terutama bagi pengguna baru. Selain itu, menambahkan fitur *custom* yang memungkinkan pengguna mengatur tampilan *feed* sesuai minat, sehingga informasi yang ditampilkan lebih menarik. Desain tampilan juga perlu dioptimalkan agar tetap responsif dan nyaman di berbagai perangkat, terutama pada aplikasi *mobile* yang lebih sering digunakan oleh pengguna.
2. Pada aspek *Timeliness*, peningkatan performa aplikasi dengan mempercepat waktu *loading*, sehingga pengguna bisa mengakses informasi dan fitur tanpa gangguan. Selain itu, notifikasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, seperti memberikan pemberitahuan mengenai peluang kerja atau interaksi yang benar-benar penting, agar tidak mengganggu pengalaman pengguna. Memastikan server tetap stabil dan responsif, terutama saat banyak pengguna aktif secara bersamaan agar pengguna merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi LinkedIn.

Adapun hasil *Mockup* Rekomendasi Perbaikan dalam penelitian ini disajikan pada gambar 5.3 berikut :



Gambar 5.3 Mockup Rekomendasi Perbaikan

Gambar 5.3 menampilkan rekomendasi perbaikan pada aplikasi LinkedIn yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan membuat tampilan lebih intuitif dan mudah dipahami. Perbaikan ini mencakup beberapa aspek utama, seperti peningkatan antarmuka pengguna, penambahan fitur khusus (*custom features*), serta integrasi fitur bantuan (*help feature*) yang lebih interaktif.