

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi M.Tix di Kota Jambi, dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 385 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui Google Form, yang terdiri dari 18 pertanyaan yang dirancang untuk menggali berbagai aspek terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Kuesioner ini mencakup berbagai kategori, seperti demografi responden, frekuensi penggunaan aplikasi, fitur-fitur yang paling sering digunakan, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku dan preferensi pengguna Aplikasi M.Tix di Kota Jambi. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini, yang akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai karakteristik dan pola penggunaan aplikasi di kalangan masyarakat setempat.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	166	43,1%
Perempuan	219	56,9%
Total	385	100%

Berdasarkan Tabel 5.1, distribusi responden menunjukkan bahwa perempuan (56,9%) lebih dominan dibandingkan laki-laki (43,1%), yang dapat memberikan gambaran bahwa preferensi penggunaan Aplikasi M.Tix di Kota Jambi lebih tinggi di kalangan perempuan, sehingga pengembang aplikasi dapat mempertimbangkan untuk menyesuaikan fitur atau layanan sesuai dengan minat demografis pengguna perempuan.

5.1.2 Usia

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 20 Tahun	77	20%
21 – 30 Tahun	230	59,7%
31 – 40 Tahun	72	18,7%
> 40 Tahun	6	1,6%
Total	385	100%

Berdasarkan Tabel 5.2, distribusi usia responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi M.Tix di Kota Jambi berusia 21 hingga 30 tahun (59,7%), diikuti oleh usia 17 hingga 20 tahun (20%), 31 hingga 40 tahun (18,7%), dan lebih dari 40 tahun (1,6%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi M.Tix lebih populer di kalangan pengguna muda, yang lebih cenderung memanfaatkan layanan pembelian tiket secara online. Oleh karena itu, pengembang aplikasi dapat mempertimbangkan untuk menyesuaikan fitur atau layanan sesuai dengan minat dan kebutuhan demografis pengguna muda.

5.1.3 Pekerjaan

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan Pekerjaan, dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	131	34%
Pegawai negeri	97	25,2%
Pegawai swasta	136	35,3%
Lainnya	21	5,5%
Total	385	100%

Berdasarkan Tabel 5.3, distribusi pekerjaan responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi M.Tix di Kota Jambi adalah pelajar/mahasiswa (34%) dan pegawai swasta (35,3%), diikuti oleh pegawai negeri (25,2%) dan lainnya

(5,5%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi M.Tix lebih banyak digunakan oleh kalangan pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta, yang mungkin memiliki fleksibilitas waktu dan pendapatan yang memungkinkan mereka untuk lebih sering menonton film. Oleh karena itu, pengembang aplikasi dapat mempertimbangkan untuk menawarkan promosi atau fitur khusus yang menarik bagi segmen pengguna ini

5.1.4 Penggunaan Aplikasi

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi, dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Penggunaan Aplikasi

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	385	100%
Total	385	100%

Berdasarkan Tabel 5.4, seluruh responden (100%) menyatakan telah menggunakan aplikasi M.Tix. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi M.Tix telah diadopsi secara universal di kalangan responden, mencerminkan tingkat penetrasi yang tinggi di Kota Jambi. Dengan demikian, pengembang dapat fokus pada peningkatan kualitas layanan dan fitur aplikasi untuk mempertahankan kepuasan pengguna yang telah ada.

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.

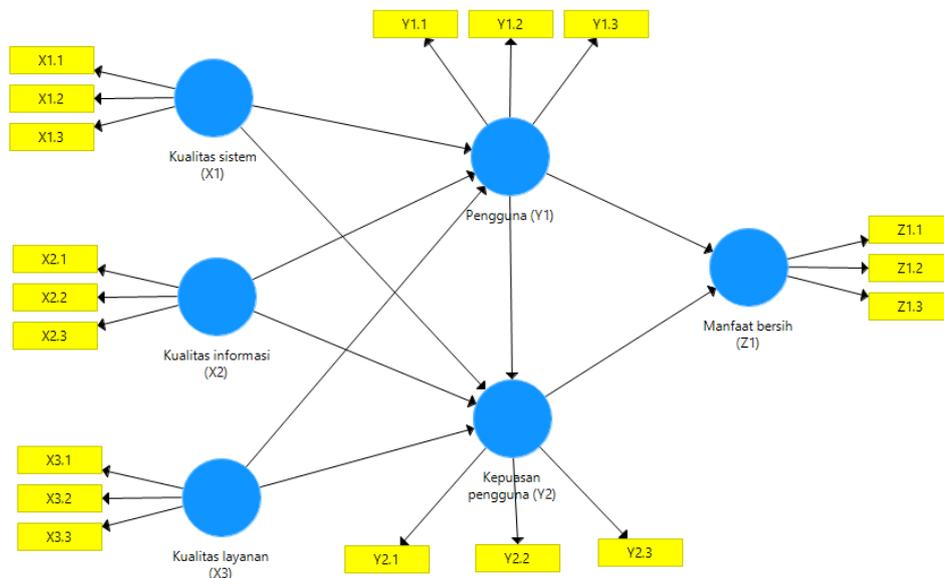
5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

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* [60].

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 [60].

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Model *Structural Equation Modelling*

Pada Gambar 5.1 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*)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z1)	Pengguna (Y1)
X1.1				0.852		
X1.2				0.815		
X1.3				0.841		
X2.1		0.84				
X2.2		0.826				
X2.3		0.828				

X3.1			0.902			
X3.2			0.872			
X3.3			0.845			
Y1.1						0.869
Y1.2						0.856
Y1.3						0.884
Y2.1	0.873					
Y2.2	0.881					
Y2.3	0.855					
Z1.1					0.84	
Z1.2					0.87	
Z1.3					0.845	

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 konstraknya. 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 [60].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 5.6.

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

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z1)	Pengguna (Y1)
X1.1	0.709	0.73	0.703	0.852	0.707	0.736
X1.2	0.638	0.66	0.694	0.815	0.645	0.615
X1.3	0.704	0.668	0.755	0.841	0.676	0.669
X2.1	0.713	0.84	0.668	0.668	0.687	0.675
X2.2	0.703	0.826	0.662	0.679	0.7	0.754
X2.3	0.701	0.828	0.64	0.703	0.728	0.654
X3.1	0.728	0.71	0.902	0.806	0.75	0.735
X3.2	0.722	0.686	0.872	0.722	0.725	0.696
X3.3	0.669	0.674	0.845	0.715	0.705	0.72
Y1.1	0.717	0.726	0.717	0.708	0.713	0.869
Y1.2	0.73	0.724	0.705	0.694	0.72	0.856
Y1.3	0.732	0.735	0.72	0.705	0.763	0.884
Y2.1	0.873	0.76	0.679	0.69	0.738	0.723
Y2.2	0.881	0.748	0.729	0.756	0.76	0.762
Y2.3	0.855	0.708	0.704	0.69	0.75	0.694
Z1.1	0.691	0.667	0.768	0.703	0.84	0.748
Z1.2	0.766	0.753	0.717	0.717	0.87	0.741
Z1.3	0.743	0.746	0.642	0.647	0.845	0.663

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 $> 0,5$ [60]. Nilai *ave* dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5. 7 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan pengguna (Y2)	0.757
Kualitas informasi (X2)	0.691
Kualitas layanan (X3)	0.762
Kualitas sistem (X1)	0.699
Manfaat bersih (Z1)	0.726
Pengguna (Y1)	0.756

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 [60].

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
Kepuasan pengguna (Y2)	0.839	0.903
Kualitas informasi (X2)	0.777	0.87
Kualitas layanan (X3)	0.844	0.906
Kualitas sistem (X1)	0.785	0.875
Manfaat bersih (Z1)	tim	0.888
Pengguna (Y1)	0.839	0.903

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 Struktual)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktual), yang terdiri dari [61]:

5. Uji *R-Square* (R²)

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 R² semakin tinggi. Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [61].

Nilai R² dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5. 9 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pengguna (Y2)	0.797	0.795
Manfaat bersih (Z1)	0.792	0.791
Pengguna (Y1)	0.773	0.772

Pada Tabel 5.9 di atas, Nilai R Square untuk Kepuasan Pengguna (Y2) sebesar 0,797, Manfaat Bersih (Z1) sebesar 0,792, dan Pengguna (Y1) sebesar 0,773 menunjukkan bahwa semua 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) [61].

Nilai F2 dapat dilihat pada Tabel 5.10.

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

	Kepuasan pengguna (Y2)	Manfaat bersih (Z1)	Pengguna (Y1)
Kepuasan pengguna (Y2)		0.395	
Kualitas informasi (X2)	0.15		0.259
Kualitas layanan (X3)	0.027		0.124
Kualitas sistem (X1)	0.031		0.021
Pengguna (Y1)	0.077	0.238	

Dari Tabel 5.10 Berdasarkan nilai f-square, pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, sedangkan pengaruh kualitas layanan (X3) dan kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) masing-masing sebesar 0,027 dan 0,031 menunjukkan pengaruh kecil. Pengguna (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 0,077 juga menunjukkan pengaruh kecil. Selain itu, kepuasan pengguna

(Y2) terhadap manfaat bersih (Z1) sebesar 0,395 menunjukkan pengaruh besar, dan pengguna (Y1) terhadap manfaat bersih (Z1) sebesar 0,238 menunjukkan pengaruh sedang.

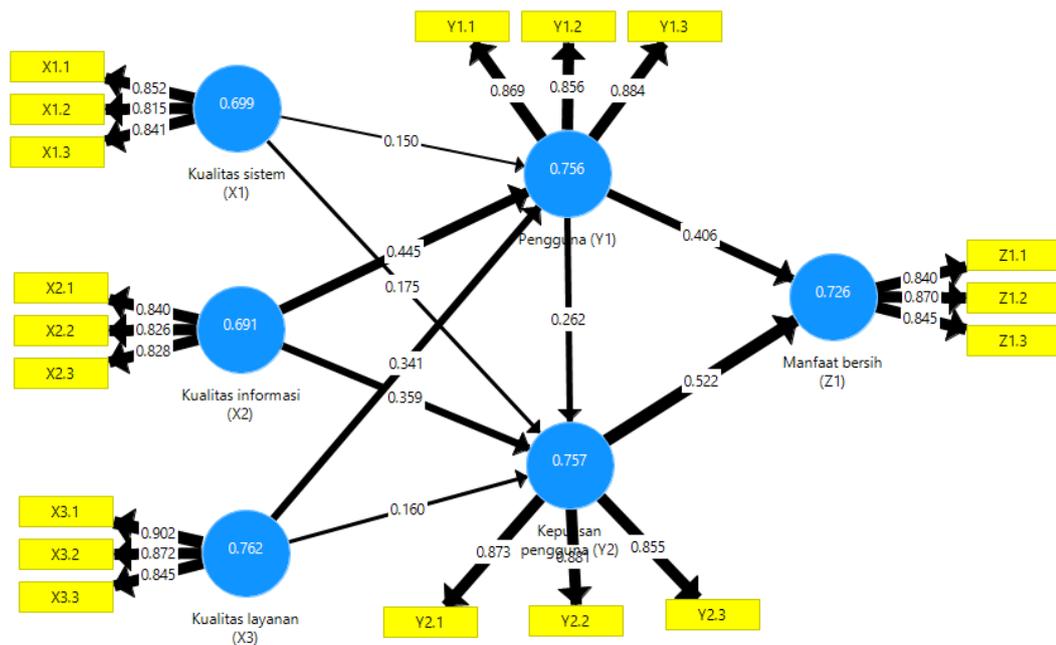
5.3 UJI HIPOTESIS

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

5.3.1 Hasil Bootstrapping SMARTPLS

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5. 2 Model *Structural Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstraping* 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 [62] . 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
Kepuasan pengguna (Y2) -> Manfaat bersih (Z1)	0.522	0.531	0.066	7.95	0.000
Kualitas informasi (X2) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.359	0.348	0.072	5.007	0.000
Kualitas informasi (X2) -> Pengguna (Y1)	0.445	0.428	0.096	4.634	0.000
Kualitas layanan (X3) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.16	0.176	0.086	1.862	0.063
Kualitas layanan (X3) -> Pengguna (Y1)	0.341	0.347	0.091	3.735	0.000
Kualitas sistem (X1) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.175	0.18	0.063	2.795	0.005

Kualitas sistem (X1) - > Pengguna (Y1)	0.15	0.16	0.076	1.965	0.05
Pengguna (Y1) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.262	0.253	0.066	3.956	0.000
Pengguna (Y1) -> Manfaat bersih (Z1)	0.406	0.396	0.068	5.942	0.000

Berdasarkan pada Tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan 8 hipotesis diterima, 1 ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. Kepuasan pengguna (Y2) → Manfaat bersih (Z1): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).
2. Kualitas informasi (X2) → Kepuasan pengguna (Y2): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).
3. Kualitas informasi (X2) → Pengguna (Y1): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).
4. Kualitas layanan (X3) → Kepuasan pengguna (Y2): Ditolak ($p = 0,063$, pengaruh negatif).
5. Kualitas layanan (X3) → Pengguna (Y1): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).
6. Kualitas sistem (X1) → Kepuasan pengguna (Y2): Diterima ($p = 0,005$, pengaruh positif).
7. Kualitas sistem (X1) → Pengguna (Y1): Diterima ($p = 0,050$, pengaruh positif marginal).
8. Pengguna (Y1) → Kepuasan pengguna (Y2): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).
9. Pengguna (Y1) → Manfaat bersih (Z1): Diterima ($p = 0,000$, pengaruh positif).

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji, direkomendasikan agar perusahaan meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan, karena keduanya memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan jumlah pengguna; memperhatikan kualitas sistem yang juga berpengaruh meskipun lebih kecil; serta memaksimalkan kepuasan pengguna untuk meningkatkan manfaat bersih secara keseluruhan.