

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian adalah pengguna aplikasi Taxsee driver dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 385 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring (*online*) melalui google form dengan jumlah pernyataan sebanyak 30 butir pernyataan yang di ajukan kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan data dari responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini

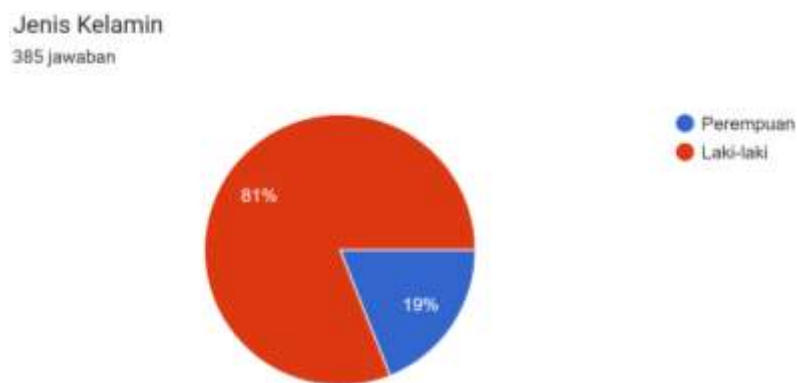
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Berikut merupakan pengelompokkan data responden sesuai dengan jenis kelamin, yang dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	312	81%
Perempuan	73	19%
Total	385	100 %

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa frekuensi responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan Perempuan dengan responden laki-laki sejumlah 312 orang dengan Persentase 81% dan responden perempuan hanya sejumlah 73 orang dengan Persentase 19%



Gambar 5.1 Diagram lingkaran Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 5.1 dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sejumlah 312 orang dengan Persentase 81% dan responden perempuan sejumlah 73 orang dengan Persentase 19%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

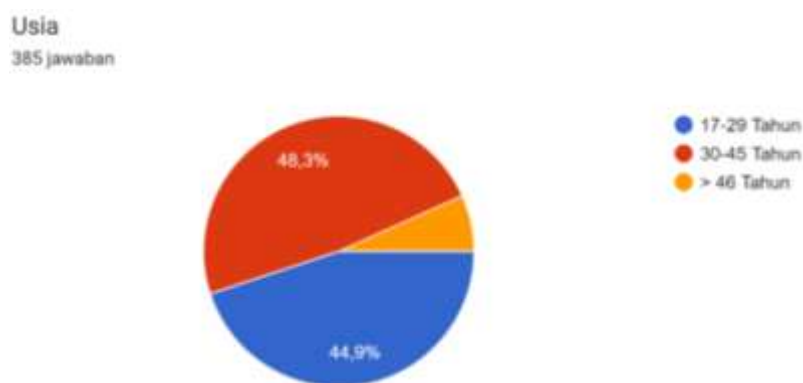
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Berikut merupakan pengelompokan data responden sesuai dengan usia yang dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17-29 Tahun	173	44,9%
30-45 Tahun	186	48,3%

> 46 Tahun	26	6,8%
Total	385	100%

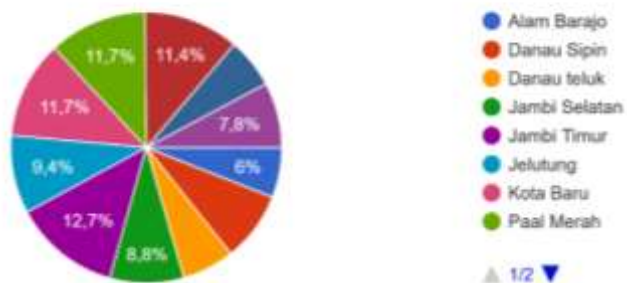
Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui bahwa frekuensi responden dengan rentang Usia 30-45 Tahun merupakan jumlah responden dengan frekuensi tertinggi sejumlah 186 orang dengan persentase 48,3%, pada rentang usia 17-29 Tahun sejumlah 173 dengan persentase 44,9%, dan dengan usia 46 tahun ke atas merupakan jumlah responden dengan frekuensi terendah sejumlah 26 dengan persentase 6,8%.



Gambar 5.2 Diagram lingkaran Usia Responden

Berdasarkan gambar 5.2 dapat diketahui bahwa rentang usia 17-29 Tahun sebanyak 173 orang dengan Persentase 44,9%. Pada rentang rentang 30-45 Tahun sebanyak 186 orang dengan Persentase 48,3%. Pada usia 46 keatas sebanyak 26 orang dengan Persentase 6,8%.

Domisili
385 jawaban



Gambar 5.3 Diagram lingkaran Domisili Responden

Tabel 5.3 Domisili Responden

Domisili	Frekuensi	Persentase
Alam Barajo	23	6%
Danau Sipin	32	8,3%
Danau teluk	24	6,2%
Jambi Selatan	34	8,8%
Jambi Timur	49	12,7%
Jelutung	36	9,4%
Kota Baru	45	11,7%
Paal Merah	45	11,7%
Pasar Jambi	44	11,4%
Pelayangan	23	6%
Telanai pura	30	7,8%
Total	385	100%

Berdasarkan Tabel 5.3, diketahui bahwa responden yang berdomisili di Jambi Timur memiliki frekuensi tertinggi, yaitu sebanyak 49 orang dengan persentase 12,7%. responden dari wilayah Kota Baru dan Paal Merah masing-masing berjumlah 45 orang persentase 11,7%, Pasar Jambi sebanyak 44 orang persentase 11,4%, Jelutung sebanyak 36 orang persentase 9,4%, Jambi Selatan sebanyak 34 orang persentase 8,8%, Danau Sipin sebanyak 32 orang persentase 8,3%, Telanaipura sebanyak 30 orang persentase 7,8%, serta Danau Teluk sebanyak 24 orang dengan persentase 6,2%. responden domisili di Alam Barajo dan Pelayangan merupakan kelompok dengan frekuensi terendah, yaitu masing-masing sebanyak 23 orang dengan persentase 6%.

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Responden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami secara nyata, saat menggunakan aplikasi. Berikut adalah hasil pengujian Structural Equation Modeling (SEM) serta hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner penelitian tersebut.

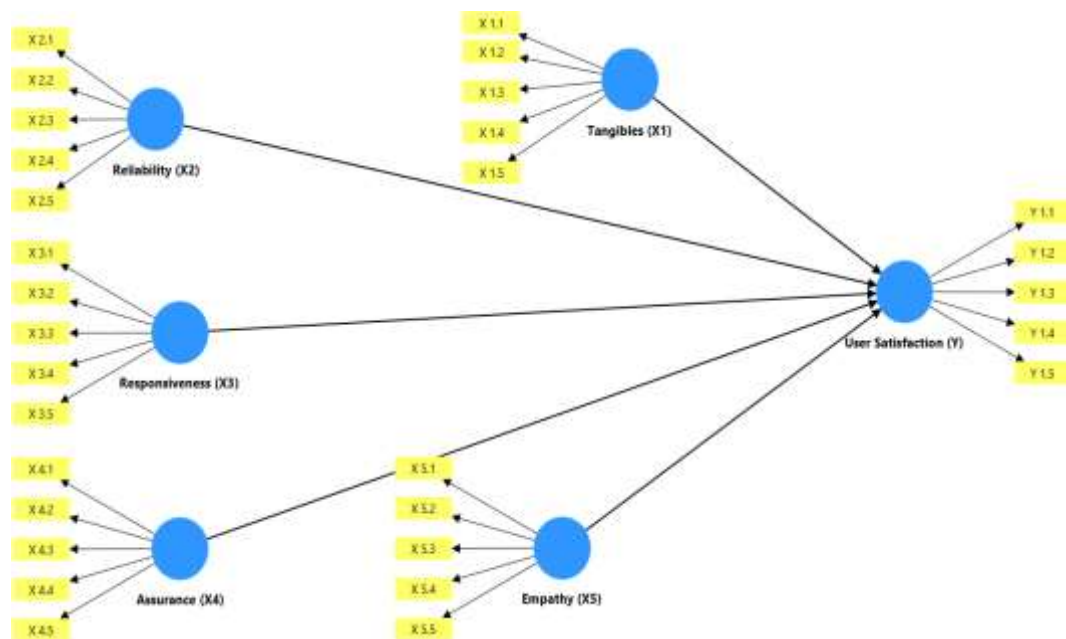
5.2.1 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)

Tahapan evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat. Dalam penelitian ini, kualitas instrumen diuji melalui parameter convergent validity, discriminant validity, serta nilai Average Variance Extracted (AVE).

Selain itu, konsistensi internal dari model ini diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

1 .Uji Validitas konvergen (Outer loading)

Pada PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor yaitu korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk. Indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut Nilai loading factor harus $>0,7$ baru dapat dikatakan valid dalam uji validitas konvergen structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.4



Gambar 5.4 Model Structural Equation Modelling

Pada gambar 5.4 dapat di simpulkan bahwa Structural Equalitionn modelling pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel yaitu 5 variable bebas dan 1 variabel terikat. masing masing variable terdiri dari 5 indikator pernyataan. Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai outer loadings dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.4 Nilai Uji Validitas Konvergen (Outer Loadings)

	Tangibles (X1)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Assurance (X4)	Empathy (X5)	User Satisfactio n (Y)
X 1.1	0.828					
X 1.2	0.757					
X 1.3	0.739					
X 1.4	0.776					
X 1.5	0.740					
X 2.1		0.892				
X 2.2		0.902				
X 2.3		0.810				
X 2.4		0.901				
X 2.5		0.898				
X 3.1			0.880			
X 3.2			0.786			
X 3.3			0.744			
X 3.4			0.746			
X 3.5			0.811			
X 4.1				0.774		
X 4.2				0.819		
X 4.3				0.903		
X 4.4				0.785		
X 4.5				0.811		
X 5.1					0.844	
X 5.2					0.824	
X 5.3					0.817	
X 5.4					0.734	
X 5.5					0.763	
Y 1.1						0.854

Y 1.2						0.744
Y 1.3						0.785
Y 1.4						0.793
Y 1.5						0.810

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 5.4, terlihat bahwa seluruh nilai *outer loading* telah melampaui ambang batas 0,70. Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak ada lagi indikator yang perlu dieliminasi dari model penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (Cross Loadings)

Uji validitas diskriminan diterapkan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki prinsip pengukuran yang unik dan tidak memiliki korelasi yang terlalu tinggi dengan konstruk lainnya. Penilaian ini dilakukan dengan meninjau nilai cross loading antara indikator dengan konstruk terkait. Sebuah indikator dinyatakan valid secara diskriminan apabila nilai korelasi terhadap variabel latennya sendiri lebih besar dibandingkan nilai korelasi terhadap variabel laten lainnya. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.5 Nilai Uji Validitas Diskriminan (Cross Loadings)

	Tangibles (X1)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Assurance (X4)	Empathy (X5)	User Satisfaction (Y)
X 1.1	0.828	-0.215	0.783	-0.234	0.768	0.757
X 1.2	0.757	-0.087	0.658	0.089	0.683	0.662
X 1.3	0.739	-0.347	0.71	-0.165	0.724	0.702
X 1.4	0.776	-0.066	0.696	-0.077	0.712	0.745
X 1.5	0.740	-0.145	0.625	-0.13	0.596	0.612
X 2.1	-0.215	0.892	-0.236	0.121	-0.207	-0.177

X 2.2	-0.184	0.902	-0.212	0.18	-0.194	-0.172
X 2.3	-0.214	0.81	-0.266	0.457	-0.22	-0.202
X 2.4	-0.173	0.901	-0.201	0.289	-0.175	-0.139
X 2.5	-0.188	0.898	-0.192	0.23	-0.172	-0.126
X 3.1	0.804	-0.229	0.880	-0.186	0.809	0.803
X 3.2	0.685	-0.107	0.786	-0.168	0.737	0.719
X 3.3	0.709	-0.286	0.744	-0.016	0.715	0.688
X 3.4	0.694	-0.179	0.746	-0.152	0.636	0.650
X 3.5	0.708	-0.223	0.811	-0.186	0.752	0.725
X 4.1	-0.056	0.279	-0.086	0.774	-0.044	-0.037
X 4.2	-0.069	0.358	-0.098	0.819	-0.066	-0.056
X 4.3	-0.184	0.133	-0.208	0.903	-0.176	-0.157
X 4.4	-0.038	0.394	-0.100	0.785	-0.058	-0.033
X 4.5	-0.071	0.376	-0.13	0.811	-0.088	-0.062
X 5.1	0.771	-0.204	0.789	-0.195	0.844	0.767
X 5.2	0.771	-0.119	0.75	-0.042	0.824	0.744
X 5.3	0.727	-0.246	0.726	-0.112	0.817	0.751
X 5.4	0.676	-0.243	0.692	-0.069	0.734	0.674
X 5.5	0.683	-0.084	0.715	-0.126	0.763	0.702
Y 1.1	0.769	-0.183	0.798	-0.184	0.779	0.854
Y 1.2	0.654	-0.090	0.647	0.086	0.663	0.744
Y 1.3	0.758	-0.283	0.738	-0.093	0.751	0.785
Y 1.4	0.721	-0.062	0.656	-0.063	0.695	0.793
Y 1.5	0.719	-0.131	0.758	-0.188	0.747	0.810

Berdasarkan data pada Tabel 5.5, terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai cross loading yang lebih besar terhadap konstraknya sendiri dibandingkan terhadap konstruk lainnya dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa syarat uji validitas diskriminan telah terpenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat cross loadings.

3. Validitas Nilai AVE dan nilai diskriminan

Nilai AVE merepresentasikan besarnya varians dari indikator (variabel manifes) yang mampu dijelaskan oleh konstruk latennya. Semakin tinggi nilai varians yang dikandung oleh konstruk tersebut, maka semakin kuat pula representasi indikator terhadap variabel laten yang diukur. Dalam penelitian ini, validitas dievaluasi dengan merujuk pada kriteria nilai AVE yang disarankan, yakni harus lebih besar dari 0,5. Hasil perhitungan nilai AVE untuk masing-masing variabel secara lengkap disajikan pada Tabel 5.6

Tabel 5.6 Nilai Average variance extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Tangibles (X1)	0.590
Reliability (X2)	0.776
Responsiveness (X3)	0.632
Assurance (X4)	0.672
Empathy (X5)	0.636
User Satisfaction (Y)	0.637

Berdasarkan table 5.6 menunjukkan bahwa nilai AVE pada variabel Tangible sebesar 0,590 ,Reliability dengan nilai 0,776, Responsiveness dengan nilai 0,632, Assurance dengan nilai 0,672, Empathy dengan nilai 0,637, kepuasan pengguna dengan nilai 0,578. Semua variabel bernilai >0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut Valid secara validitas diskriminan dengan melihat nilai AVE.

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

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan uji reliabilitas konstruk. Penggunaan indicator sebagai item-item pernyataan dari data varial penelitian mensyaratkan adanya satu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang di gunakan tersebut benar-benar dapat di percaya atau memenuhi aspek keandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Nilai ini mencerminkan realibilitas semua indicator 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 $>0,60$. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dapat dilihat pada table 5.7.

Tabel 5.7 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Tangibles (X1)	0.826	0.878
Reliability (X2)	0.928	0.945
Responsiveness (X3)	0.853	0.895
Assurance (X4)	0.898	0.911
Empathy (X5)	0.856	0.897
User Satisfaction (Y)	0.857	0.897

5.2.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Evaluasi inner model atau model struktural dalam penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai hubungan antara variabel kualitas layanan aplikasi Taxsee Driver dengan kepuasan pengguna. Model struktural menggambarkan keterkaitan antara lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) sebagai variabel independen terhadap variabel user satisfaction sebagai variabel dependen.

Berbeda dengan outer model yang menguji instrumen, evaluasi inner model berfokus pada kekuatan prediksi model dan hubungan antar konstruk laten. Dalam penelitian ini, evaluasi model struktural dilakukan melalui beberapa tahap pengukuran sebagai berikut:

Nilai R-Square (R^2): Digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Uji Signifikansi (Bootstrapping): Melakukan prosedur non-parametric untuk menghasilkan parameter uji T-statistik dan P-value. Tahap ini dilakukan untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas antar variabel dan menjadi dasar dalam pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

Dengan melakukan evaluasi inner model ini, peneliti dapat melihat sejauh mana dimensi SERVQUAL memberikan kontribusi nyata dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi Taxsee Driver di Kota Jambi.

1. Nilai R-square

Nilai *R-square* (R^2) dan *Adjusted R-square* digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna berdasarkan variabel kualitas layanan yang digunakan. Meskipun penelitian ini tidak difokuskan pada pengujian hubungan sebab-akibat secara mendalam, penyajian nilai R-square dan Adjusted R-square tetap dilakukan sebagai informasi pendukung untuk menunjukkan tingkat kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan. Dengan demikian, nilai tersebut digunakan sebagai pelengkap evaluasi model, tanpa dijadikan dasar utama dalam penarikan kesimpulan penelitian, berikut pada tabel 5.8 yang merupakan tabel *r-square* dan *r square adjusted*.

Tabel 5.8 R-Square dan R-Square Adjusted

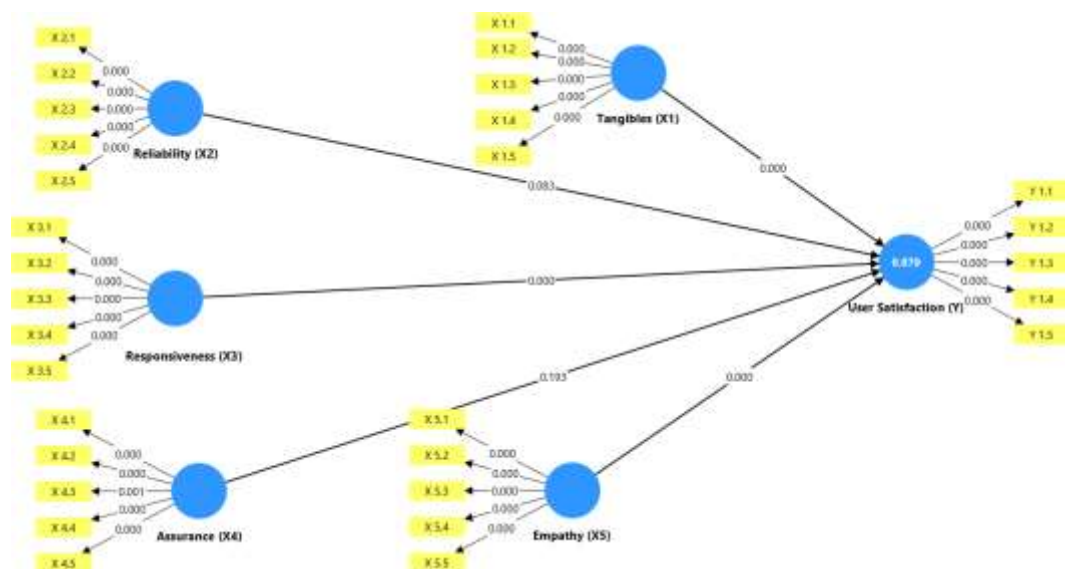
	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction (Y)	0.879	0.878

5.3 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan aplikasi Taxsee Driver yang diukur menggunakan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS untuk memperoleh nilai koefisien jalur sebagai dasar pengujian hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

5.3.1 Hasil Bootstrapping SmartPLS

Proses *bootstrapping* dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien jalur pada model struktural yang menggambarkan hubungan antara masing-masing dimensi SERVQUAL, yaitu ***Tangibles***, ***Reliability***, ***Responsiveness***, ***Assurance***, ***dan Empathy***, terhadap variabel ***user satisfaction***. Hasil *bootstrapping* tersebut disajikan dalam bentuk model struktural sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 5.5 berikut.



Gambar 5.5 Hasil Bootstrapping Model Penelitian

Berdasarkan hasil *bootstrapping* yang diperoleh, nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna menunjukkan besaran hubungan yang berbeda-beda. Nilai koefisien jalur tersebut digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis yang telah dirumuskan pada penelitian ini.

5.4 HASIL ANALISIS

Hasil analisis merupakan bagian yang menyajikan temuan dari proses pengolahan data yang telah dilakukan guna menguji kebenaran hipotesis yang diajukan. Melalui tahap ini, data statistik ditransformasikan menjadi narasi yang menjelaskan fenomena serta hubungan antar variabel secara logis dan sistematis. Berdasarkan hal tersebut, bagian ini akan membahas hasil pengujian hipotesis secara mendalam guna menginterpretasikan hubungan antar variabel yang diteliti. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (user satisfaction) pada aplikasi Taxsee Driver di Kota Jambi.

Berikut nilai koefisien jalur (path coefficient) yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan bootstrapping pada SmartPLS sebagaimana tertera pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5.9 Pathcoefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Tangibles (X1) -> User Satisfaction (Y)	0.349	0.347	0.069	5.073	0
Reliability (X2) -> User Satisfaction (Y)	0.031	0.033	0.018	1.735	0.083

Responsiveness (X3) -> User Satisfaction (Y)	0.279	0.276	0.074	3.782	0
Assurance (X4) -> User Satisfaction (Y)	0.02	0.016	0.016	1.303	0.193
Empathy (X5) -> User Satisfaction (Y)	0.348	0.354	0.087	4.026	0

tabel di atas merupakan landasan utama dalam menjelaskan pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Adapun rincian pembahasan dari hasil pengujian tersebut dijabarkan sebagai berikut:

5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Variabel *Tangibles* (X1) memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *original sample* sebesar 0,349. Nilai T-Statistic sebesar 5,073 ($> 1,96$) dan *P-Value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek visual dan antarmuka aplikasi Taxsee Driver berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Dengan demikian, hipotesis 1 diterima.

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Variabel *Reliability* (X2) memiliki nilai *original sample* sebesar 0,031. Namun, nilai T-Statistic yang diperoleh hanya sebesar 1,735 ($< 1,96$) dengan *P-*

Value sebesar 0,083 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Taxsee Driver di Kota Jambi pada sampel ini. Hal ini mengisyaratkan bahwa keandalan aplikasi mungkin dianggap sebagai standar fungsional dasar yang tidak lagi menjadi faktor pembeda utama dalam kepuasan. Dengan demikian, hipotesis 2 ditolak.

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Variabel *Responsiveness* (X3) menunjukkan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *original sample* sebesar 0,279. Nilai T-Statistic tercatat sebesar 3,782 ($> 1,96$) dengan *P-Value* 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini mengartikan bahwa daya tanggap aplikasi, seperti kecepatan proses pesanan, sangat berperan dalam menciptakan kepuasan pengguna. Semakin responsif aplikasi dalam melayani kebutuhan pengguna, maka kepuasan akan meningkat. Dengan demikian, hipotesis 3 diterima.

5.4.4 Pembahasan Hipotesis 4

Variabel *Assurance* (X4) memiliki nilai *original sample* sebesar 0,020 dengan T-Statistic sebesar 1,303 ($< 1,96$) dan *P-Value* sebesar 0,193 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan, seperti rasa aman dan perlindungan data, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial pada penelitian ini. Dengan demikian, hipotesis 4 ditolak.

5.4.5 Pembahasan Hipotesis 5

Variabel *Empathy* (X5) memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *original sample* sebesar 0,348. Nilai T-Statistic yang

dihasilkan adalah sebesar 4,026 ($> 1,96$) dengan *P-Value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa perhatian secara individu dan kemudahan komunikasi sangat memengaruhi kepuasan. Dimensi empati yang kuat membuat pengguna merasa dihargai saat menggunakan layanan Taxsee Driver. Dengan demikian, hipotesis 5 diterima.

