

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi *Game* Roblox dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 384 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 22 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokkan data dari responden yang mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

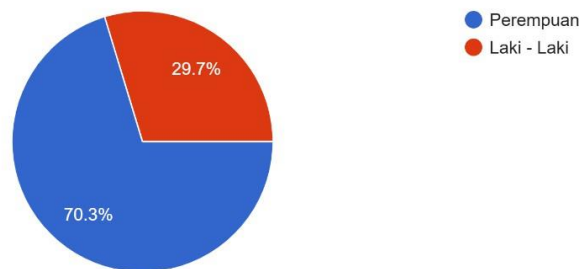
Data responden berdasarkan jenis kelamin Pengguna Aplikasi *Game* Roblox dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	114	29.7%
Perempuan	270	70.3%
Total	384	100%

Pada tabel 5.1 dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menjelaskan bahwa data yang terkumpul didominasi oleh responden Perempuan dibanding responden Laki-laki. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.

Jenis Kelamin
384 responses



Gambar 5. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden

5.1.2 Usia

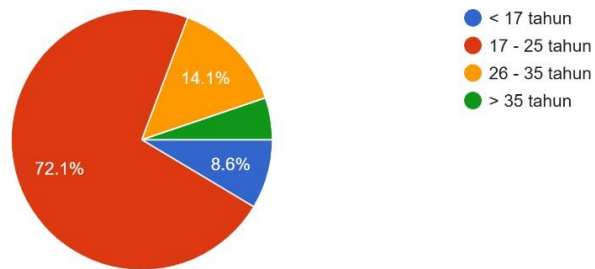
Data responden berdasarkan Usia pengguna Aplikasi *Game* Roblox dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5. 2 Usia Responden

Umur	Jumlah	Presentase
<17	33	8.6%
17-25	277	72.1%
26-35	54	14.1%
>35	20	5.2%
Total	384	100%

Pada tabel 5.2 dapat dilihat jumlah responden berdasarkan Usia menjelaskan bahwa para responden yang telah mengisi kuesioner didominasi oleh responden yang berusia 17-25 tahun dibanding responden yang lainnya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.

Usia
384 responses



Gambar 5. 2 Diagram Usia Responden

5.1.3 Pekerjaan

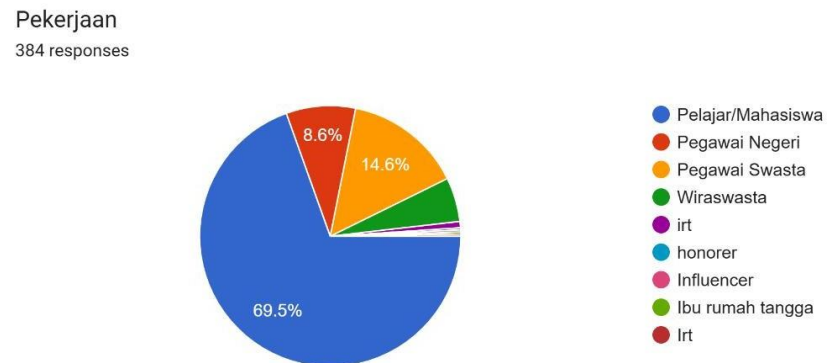
Data responden berdasarkan Pekerjaan pengguna Aplikasi *Game* Roblox dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	267	69.5%
PNS	33	8.6%
Pegawai Swasta	56	14.6%
IRT	5	1.4%
Wiraswasta	21	5.5%
Lainnya	2	0.4%
Total	384	100%

Pada tabel 5.3 dapat dilihat jumlah responden berdasarkan Pekerjaan menjelaskan bahwa para responden yang telah mengisi kuesioner didominasi oleh responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa

berjumlah 267 dengan presentase 69.5%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini.



Gambar 5. 3 Diagram Pekerjaan Responden

5.1.4 Pengguna Aplikasi

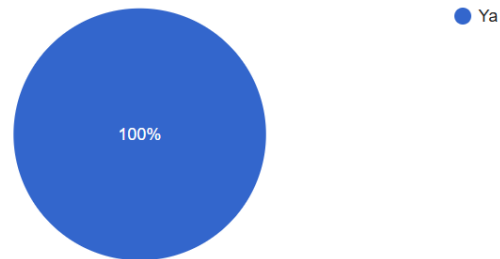
Data responden berdasarkan pengguna Aplikasi *Game* Roblox dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5. 4 Pengguna Aplikasi

Pengguna Aplikasi	Jumlah	Presentase
Total	384	100%

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Game Roblox?

385 jawaban



Gambar 5. 4 Diagram Pengguna Aplikasi

Berdasarkan tabel 5.4 dan gambar 5.4 diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori pengguna menjawab YA yaitu 351 responden dengan presentase 91.4% dan pengguna menjawab TIDAK yaitu 33 responden dengan presentase 8.6%.

5.2 UJI INSTRUMEN

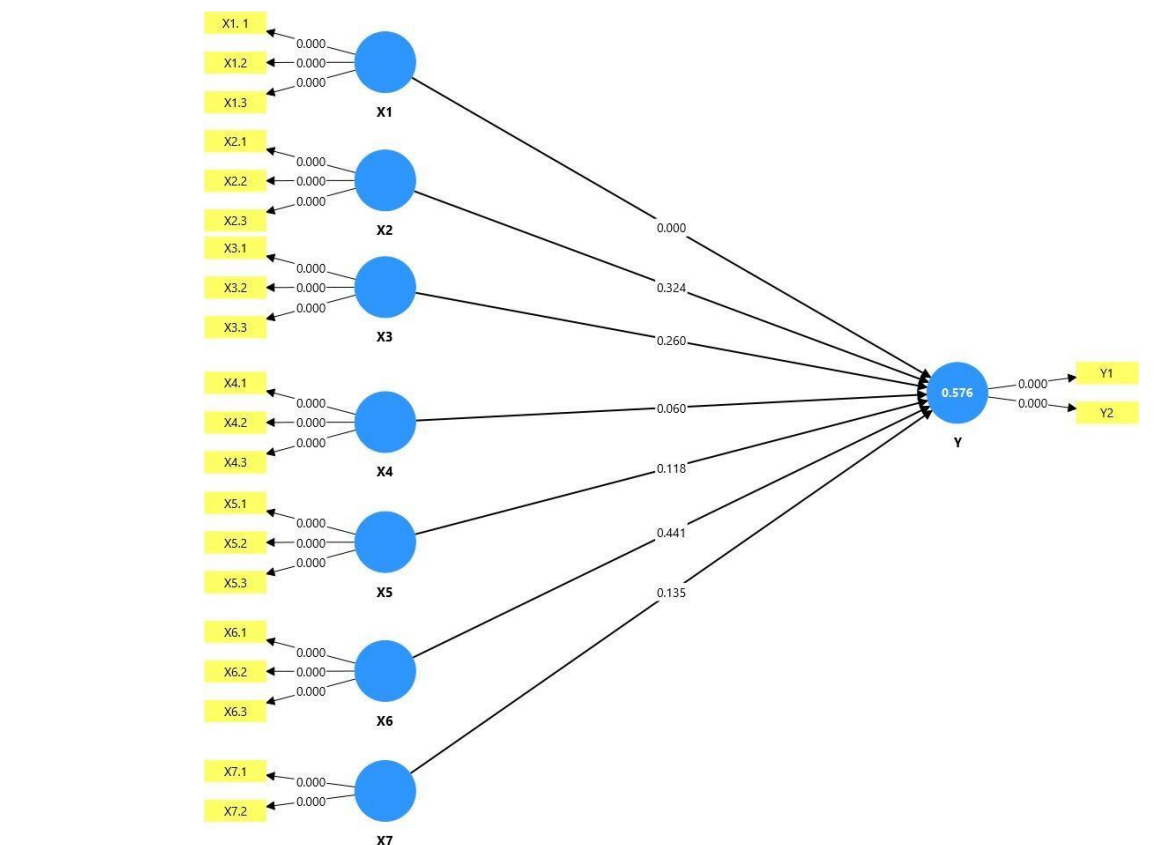
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil pengujian *SEM* dengan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

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

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

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 *Structural Equation Modeling* (SEM) pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.5 berikut :



Gambar 5. 5 Model *Structural Equation*

Modeling

Pada gambar 5.5 diatas dapat disimpulkan bahwa *Structural Equation Modeling* (SEM) pada penelitian ini terdiri dari 8 variabel dan terdiri dari 22 pertanyaan. Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut :

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

	<i>Efficiency</i> (X1)	<i>Fulfillment</i> (X2)	<i>Reliability</i> (X3)	<i>Privacy</i> (X4)	<i>Responsiveness</i> (X5)	<i>Compensation</i> (X6)	<i>Contact</i> (X7)	<i>Kepuasan pengguna</i> (Y)
X1.1	0.806							
X1.2	0.872							
X1.3	0.854							
X2.1		0.878						
X2.2		0.851						
X2.3		0.892						
X3.1			0.850					
X3.2			0.797					
X3.3			0.834					

X4.1				0.862				
X4.2				0.908				
X4.3				0.876				
X5.1					0.884			
X5.2					0.919			
X5.3					0.914			
X6.1						0.897		
X6.2						0.905		
X6.3						0.888		
X7.1							0.932	
X7.2							0.918	
Y1								0.911
Y2								0.920

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 konstruksya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya dibandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya > dari *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada table 5.6.

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

	<i>Efficiency</i> (X1)	<i>Fulfilment</i> (X2)	<i>Reliability</i> (X3)	<i>Privacy</i> (X4)	<i>Responsiveness</i> (X5)	<i>Compensation</i> (X6)	<i>Contact</i> (X7)	<i>Kepuasan pengguna</i> (Y)
X1.1	0.806	0.335	0.440	0.394	0.319	0.394	0.329	0.448
X1.2	0.872	0.479	0.522	0.477	0.432	0.503	0.440	0.505
X1.3	0.854	0.595	0.564	0.564	0.546	0.551	0.517	0.616
X2.1	0.587	0.878	0.673	0.645	0.716	0.702	0.621	0.590
X2.2	0.429	0.851	0.592	0.569	0.707	0.639	0.615	0.502
X2.3	0.473	0.892	0.627	0.620	0.745	0.693	0.624	0.590
X3.1	0.519	0.679	0.850	0.602	0.700	0.675	0.567	0.580
X3.2	0.472	0.592	0.797	0.614	0.591	0.604	0.560	0.431
X3.3	0.516	0.524	0.834	0.584	0.582	0.556	0.555	0.562
X4.1	0.476	0.555	0.608	0.862	0.554	0.618	0.623	0.488

X4.2	0.525	0.629	0.653	0.908	0.621	0.696	0.638	0.616
X4.3	0.520	0.664	0.648	0.876	0.628	0.668	0.589	0.574
X5.1	0.456	0.704	0.670	0.625	0.884	0.708	0.713	0.562
X5.2	0.498	0.762	0.719	0.612	0.919	0.718	0.684	0.600
X5.3	0.473	0.778	0.668	0.621	0.914	0.754	0.664	0.611
X6.1	0.485	0.728	0.673	0.655	0.727	0.897	0.640	0.564
X6.2	0.545	0.705	0.679	0.666	0.727	0.905	0.639	0.614
X6.3	0.529	0.658	0.636	0.699	0.705	0.888	0.665	0.572
X7.1	0.491	0.655	0.621	0.634	0.705	0.681	0.932	0.605

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 konstruk laten, maka semakin besar representasi variabel *manifest* 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. dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5. 7 Nilai AVE

	Average variance extracted (AVE)
<i>Efficiency (X1)</i>	0.713

<i>Fulfillment (X2)</i>	0.764
<i>Reliability (X3)</i>	0.684
<i>Privacy (X4)</i>	0.778
<i>Responsiveness (X5)</i>	0.820
<i>Compensation (X6)</i>	0.805
<i>Contact (X7)</i>	0.856

Berdasarkan tabel 5.7 semua nilai AVE di atas ambang batas $> 0,5$, menunjukan 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 $> 0,60$. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

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

	Cronbach's alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Efficiency (X1)</i>	0.801	0.819	Reliabel
<i>Fulfillment (X2)</i>	0.845	0.852	Reliabel
<i>Reliability (X3)</i>	0.771	0.784	Reliabel
<i>Privacy (X4)</i>	0.858	0.869	Reliabel
<i>Responsiveness (X5)</i>	0.890	0.893	Reliabel
<i>Compensation (X6)</i>	0.879	0.881	Reliabel
<i>Contact (X7)</i>	0.832	0.837	Reliabel
<i>Kepuasan Pengguna (Y)</i>	0.808	0.810	Reliabel

Pada Tabel 5.8 dapat dilihat bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, serta nilai Composite Reliability sebagian besar di atas 0,8. Meskipun nilai Composite Reliability untuk konstruk *Reliability (X3)* sedikit di bawah 0,8 yaitu 0.784, namun masih melebihi ambang batas minimum yang disarankan yaitu 0,6, sehingga tetap dapat dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur dari masing-masing konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi serta konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap

konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsinya sebagai pengukur. Oleh karena itu, data yang diperoleh dianggap layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

5.2.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

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), sebagai berikut :

1. Uji *R-Square* (R^2)

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^2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $> 0,67$ (Tinggi), $0,33 - 0,66$ (Sedang), $0,19 - 0,31$ (Lemah).

Tabel 5. 9 Nilai R^2

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0.576	0.568

Pada tabel 5.9 diatas, nilai *R-Square* untuk kepuasan pengguna (Y) adalah 0,576 , yang berarti model memiliki kemampuan prediktif yang cukup baik dalam menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan kriteria bahwa nilai $R^2 > 0,33$ menunjukkan kategori Sedang. Dengan demikian,

variabel-variabel independen dalam model mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji *F-Square*

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (Kecil), 0,15 (Sedang), 0,35 (Besar).

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

	Kepuasan Pengguna (Y)
<i>Efficiency (X1)</i>	0.108
<i>Fulfillment (X2)</i>	0.003
<i>Reliability(X3)</i>	0.004
<i>Privacy (X4)</i>	0.013
<i>Responsiveness (X5)</i>	0.011
<i>Compensation (X6)</i>	0.003
<i>Contact (X7)</i>	0.013

Berdasarkan Tabel 5.10, nilai f-square digunakan untuk mengetahui besar kecilnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil menunjukkan bahwa variabel *Efficiency (X1)* memiliki nilai f- square sebesar 0.108 yang berarti memberikan pengaruh

kecil namun paling dominan dibanding variabel lainnya. Sementara variabel X2 hingga X7 memiliki nilai f-square yang sangat kecil (antara 0.003–0.013), yang menunjukkan pengaruhnya secara individual terhadap kepuasan pengguna sangat rendah atau tidak signifikan. Dengan demikian, hanya variabel Efficiency yang memberikan kontribusi berarti terhadap kepuasan pengguna dalam model ini.

5.3 UJI HIPOTESIS

Setelah model penelitian telah selesai, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Dalam menganalisisnya dilakukan dengan metode *bootstrapping* yang akan menghasilkan nilai signifikansi. Pada pengujian hipotesis, dapat dilihat dari besarnya T-Statistik. Di mana, tingkat signifikansi yang digunakan 95% ($\alpha = 0.05$) yaitu 1.96. Jika nilai t-value > 1.96 berarti hipotesis diterima [30].

Tabel 5. 11 Nilai Uji Hipotesis

Hubungan	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 -> Y	0.284	0.283	0.054	5.255	0.000	Diterima
X2 -> Y	0.072	0.074	0.073	0.986	0.324	Ditolak
X3 -> Y	0.077	0.080	0.068	1.127	0.260	Ditolak
X4 -> Y	0.130	0.131	0.069	1.880	0.060	Ditolak

X5 -> Y	0.151	0.144	0.097	1.562	0.118	Ditolak
X6 ->Y	0.066	0.067	0.085	0.771	0.441	Ditolak
X7 -> Y	0.124	0.125	0.083	1.494	0.135	Ditolak

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 7 hipotesis yang diajukan terdapat 1 hipotesis diterima dan 6 hipotesis ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis data :

1. Uji Hipotesis H1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara (*Efficiency*) berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T- Statistic adalah sebesar 5.255 ($>1,96$) dan P values yaitu 0.000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.

2. Uji Hipotesis H2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara (*fulfillment*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 0.986 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.324 ($>0,05$) menunjukkan bahwa pemenuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak.

3. Uji Hipotesis H3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara (*Reliability*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 1.127 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.260 ($>0,05$) menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 ditolak.

4. Uji Hipotesis H4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara (*Privacy*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 1.880 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.060 ($>0,05$) menunjukkan bahwa privasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 ditolak.

5. Uji Hipotesis H5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan antara (*Responsiveness*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 1.562 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.118 ($>0,05$) menunjukkan bahwa responsif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 ditolak.

6. Uji Hipotesis H6

Hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan antara (*Compensation*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 0.771 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.441 ($>0,05$) menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 ditolak.

7. Uji Hipotesis H7

Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan antara (*Contact*) tidak berpengaruh positif terhadap (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan nilai T-Statistic adalah sebesar 1.494 ($<1,96$) dan P values yaitu 0.135 ($>0,05$)