

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner melalui *Goggle Form* dengan target 380 responden pengguna aplikasi Oh!some. Kuesioner ini disebar dari tanggal 17 Desember 2025 sampai dengan tanggal 19 Januari 2026 dengan mencapai 380 responden. Dari hasil data penyebaran kuesioner akan diolah dengan *Software SmartPLS* versi 4. Dari 380 responden ada 15 responden yang menjawab yang tidak konsisten dan tidak optimal dalam mengisi kuesioner, terdapat 365 responden yang memberikan jawaban yang layak dianalisis dalam proses analisis data.

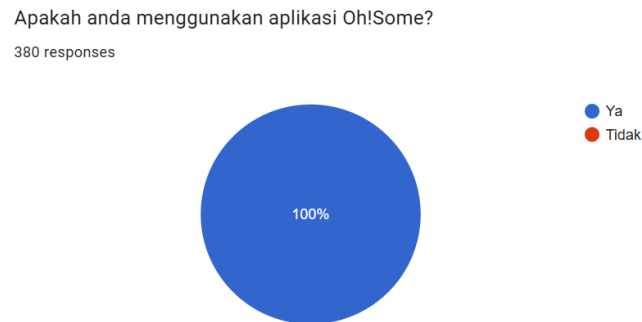
5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi Oh!some

Berdasarkan data responden pengguna aplikasi oh!some yang telah disebar dari kuesioner melalui *link goggle form*, data yang di dapatkan dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5. 1 Responden berdasarkan pengguna oh!some

No.	Jenis Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase
1.	Ya	380	100%
2.	Tidak	0	0%
Total		380	100%



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Pengguna Layanan Oh!Some

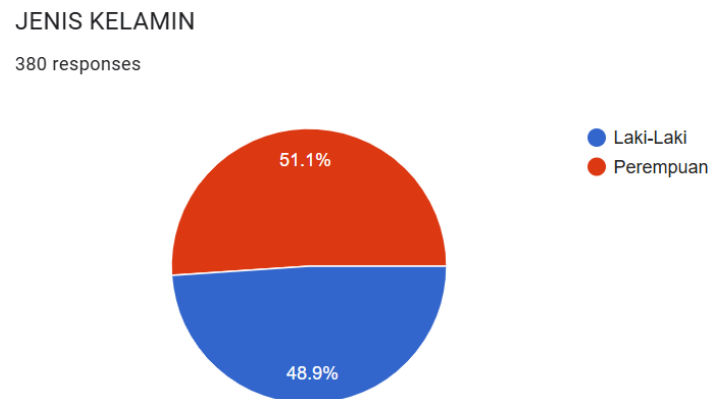
Pada gambar dan tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden yang dikumpulkan berdasarkan pengguna aplikasi oh!some bahwa 380 responden pengguna aplikasi oh!some di kota jambi.

5.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data jenis kelamin yang telah dikumpulkan dari kuesioner melalui *link goggle form*, data yang di dapatkan berdasarkan pengguna aplikasi Oh!some dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	194	51.1%
2.	Perempuan	186	48.9%
Total		380	100%



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

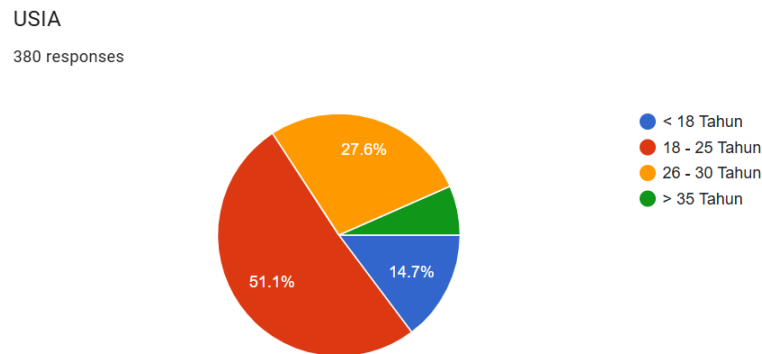
Pada gambar 5.2 menunjukkan bahwa responden yang dikumpulkan berdasarkan pengguna aplikasi oh!some berjumlah 380 responden jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 194 orang dengan presentase 51.1% sedangkan Perempuan 186 orang dengan presentase 48.9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.

5.2.3 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data usia yang telah dikumpulkan kuesioner melalui *link goggle form*, data yang di dapatkan berdasarkan pengguna aplikasi Oh!some dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	<18 Tahun	56	14.7%
2.	18-25 Tahun	194	51.1%
3.	26-30 Tahun	105	27.6%
4.	>35 Tahun	25	6.6%
Total		200	100%



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Usia

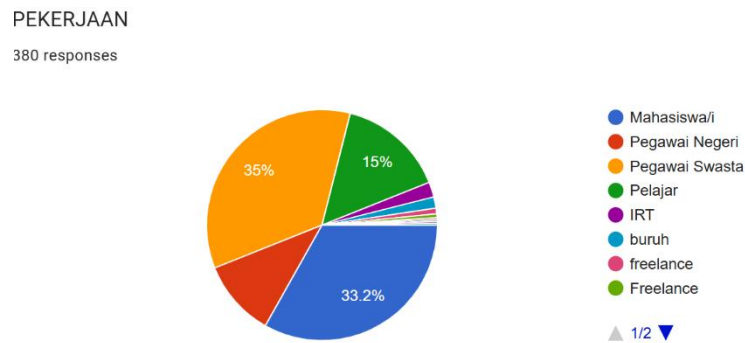
Pada gambar dan tabel 5.3 menunjukkan bahwa usia responden menunjukkan di usia <18 tahun sebanyak 56 orang, 18-25 tahun sebanyak 194 orang, 26-30 tahun berjumlah 105 orang dan >35 tahun sebanyak 25 orang sehingga total semua 380 responden.

5.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data status pekerjaan yang telah dikumpulkan kuesioner melalui *link goggle form*, data yang di dapatkan berdasarkan pengguna aplikasi Oh!some dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Mahasiswa/i	126	33.2%
2.	Pegawai Negeri	41	10.8%
3.	Pegawai Swasta	133	35%
4.	Pelajar	57	15%
5.	Honorar	1	0.3%
6.	IRT	8	2.1%
7.	Buruh	9	2.3%
8.	Freelance	5	1.3%
Total		380	100%



Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada gambar dan tabel 5.4 menunjukkan bahwa usia responden menunjukkan pekerjaan mahasiswa sebanyak 126 orang, pegawai negeri sebanyak 41 orang, pegawai swasta berjumlah 133 orang, pelajar berjumlah 57 orang, Honorer 1 orang, IRT berjumlah 8 orang, Buruh 9 orang dan Freelance sebanyak 5 orang sehingga total semua 380 responden.

5.2.5 Responden Berdasarkan Domisili Di Kota Jambi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan kuesioner melalui *link goggle form*, data domisili (kecamatan) di Kota Jambi yang di dapatkan berdasarkan pengguna aplikasi Oh!some dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

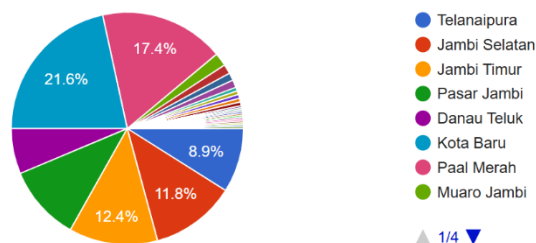
Tabel 5. 5 Responden Berdasarkan Domisili

No.	Domisili	Jumlah	Presentase
1.	Telanaipura	36	9.4%
2.	Jambi Selatan	45	11.8%
3.	Jambi Timur	47	12.4%
4.	Pasar Jambi	40	10.5%
5.	Danau Teluk	24	6.3%
6.	Kota Baru	82	21.6%
7.	Paal Merah	66	17.4%
8.	Muaro Jambi	12	3.1%
9.	Kasang Pudak	3	0.7%
10	Kumpeh Ulu	7	1.8%

11.	Thehok	2	0.5%
12.	Tebo	4	1.1%
13.	Bungo	4	1.1%
14.	Sungai bahar	2	0.5%
15.	Sungai gelam	1	0.3%
16.	Soralangun	2	0.5%
17.	Sengeti	1	0.3%
18.	Jelutung	1	0.3%
19.	Mestong	1	0.3%
Total		380	100%

DOMISILI/KECAMATAN

380 responses



Gambar 5. 5 Responden Berdasarkan Domisili

Pada gambar dan tabel 5.5 menunjukkan bahwa responden yang dikumpulkan berdasarkan pengguna aplikasi oh!some bahwa 380 responden pengguna aplikasi oh!some di kota jambi.

Terdapat dua variabel dari metode *Importance* dan *Performance* untuk di analisis setiap indikator sebagai berikut:

5.3 VARIABEL HARAPAN (*IMPORTANCE*)

5.3.1 ANALISIS MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

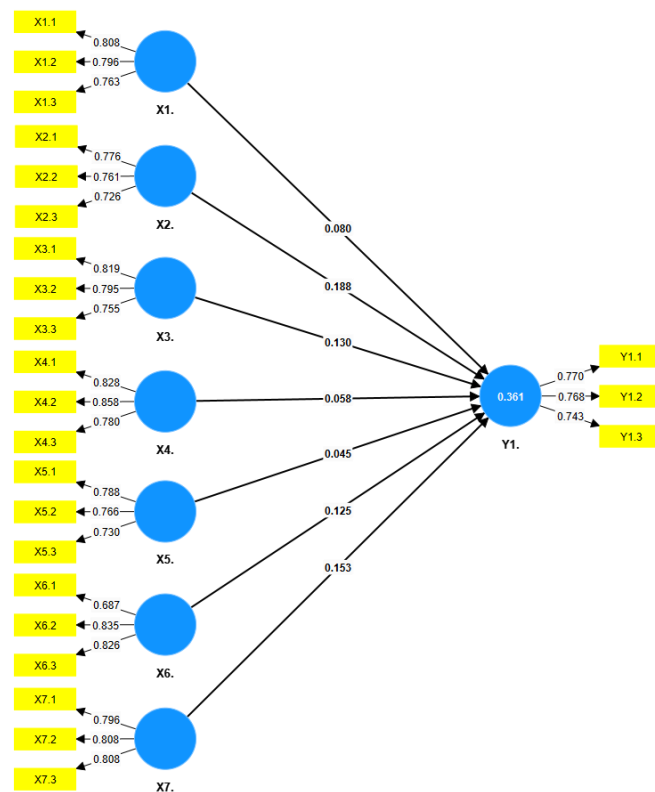
1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan kebenaran setiap variabel dalam penelitian dan menilai kejelasan struktur. Alat yang akan digunakan dalam

penelitian harus sudah terbukti valid dan dapat diandalkan[42]. Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dari setiap variabel diukur.

- Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *Loading Factor* $>0,7$ [43]. Jika semua faktor menunjukkan nilai $>0,7$ maka dapat disimpulkan seluruh indikator telah memnuhi syarat validitas konvergen, hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:



Gambar 5. 6 ModelSmartPLS Importance

Keterangan:

E: *Efficiency*

F: *Fulfillment*

SA: *System Availability*

P: *Privacy*

RS: *Responsiveness*

CP: *Compensation*

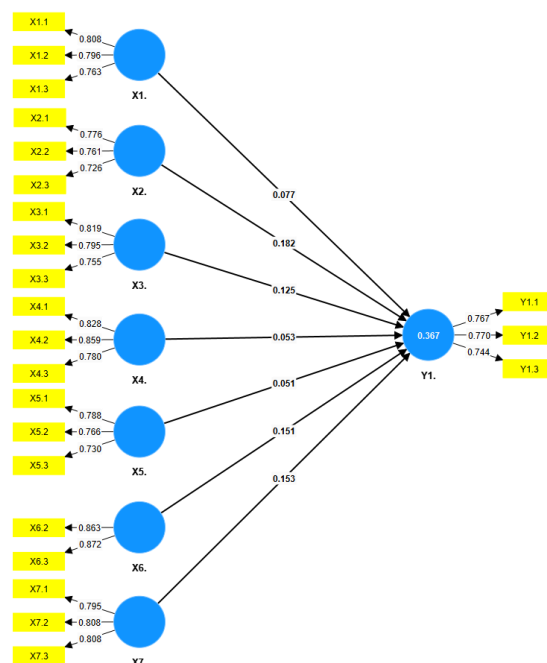
C: *Contact*

US: *User Satisfaction*

Tabel 5. 6 Outer Loading

Variabel	E	F	SA	P	RP	CP	C	US
E1	0,808							
E2	0,796							
E3	0,763							
F1		0,776						
F2		0,761						
F3		0,726						
SA1			0,819					
SA2			0,795					
SA3			0,755					
P1				0,828				
P2				0,858				
P3				0,780				
RP1					0,788			
RP2					0,766			
RP3					0,730			
CP1						0,687		
CP2						0,835		
CP3						0,826		
C1							0,796	
C2							0,808	
C3							0,808	
US1								0,770
US2								0,768
US3								0,743

Pada tabel 5.6 diatas terdapat korelasi antara indikator dan variabel laten. Pada variabel efisiensi(*Efficiency*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,808, 0,796, 0,763 variabel ketepatan(*Fulfillment*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,776, 0,761, 0,726, ketersediaan sistem(*System Availability*) dengan nilai indikator 0,819, 0,795, 0,755, privasi(*Privacy*) memiliki 3 nilai indikator 0,828, 0,858, 0,780, daya tanggap(*Responsiveness*) terdapat 3 nilai indikator 0,788, 0,766, 0,730, kompensasi(*Compensation*) terdapat 3 nilai indikator yaitu 0,687, 0,835, 0,826, kontak(*Contact*) memiliki nilai 3 indikator 0,796, 0,808, 0,808, dan variabel kepuasan pengguna(*User Satisfaction*) terdapat 3 nilai indikator 0,700, 0,768, 0,743. Nilai validitas *Outer Loading* memiliki nilai $>0,7$ dilihat pada tabel 5.6 terdapat pada X6.1 yang memiliki nilai 0,687 $<0,70$ yang akan dikeluarkan dari model kemudian diperhitungkan lagi kembali hasil *Outer Loading*.



Gambar 5. 7 Model SmartPLS Sesudah Eliminasi

Tabel 5. 7 Outer Loading Sesudah Eliminasi

Variabel	E	F	SA	P	RP	CP	C	US
E1	0,808							
E2	0,796							
E3	0,763							
F1		0,776						
F2		0,761						
F3		0,726						
SA1			0,819					
SA2			0,795					
SA3			0,755					
P1				0,828				
P2				0,858				
P3				0,780				
RP1					0,788			
RP2					0,766			
RP3					0,730			
CP2						0,835		
CP3						0,826		
C1							0,796	
C2							0,808	
C3							0,808	
US1								0,770
US2								0,768
US3								0,743

Pada tabel 5.7 diatas terdapat korelasi antara indikator dan variabel laten. Pada variabel efisiensi(*Efficiency*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,808, 0,796, 0,763 variabel ketepatan(*Fulfillment*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,776, 0,761, 0,726, ketersediaan sistem(*System Availability*) dengan nilai indikator 0,819, 0,795, 0,755, privasi(*Privacy*) memiliki 3 nilai indikator 0,828, 0,858, 0,780, daya tanggap(*Responsiveness*) terdapat 3 nilai indikator 0,788, 0,766, 0,730, kompensasi(*Compensation*) terdapat 3 nilai indikator yaitu 0,687, 0,835, 0,826, kontak(*Contact*) memiliki nilai 3 indikator 0,796, 0,808, 0,808, dan variabel kepuasan pengguna(*User Satisfaction*) terdapat 3 nilai indikator 0,700, 0,768,

0,743. Nilai validitas *Outer Loading* memiliki nilai $>0,7$ dilihat pada tabel 5.7 bahwa indikator yang memenuhi kriteria *validitas konvergen* dan *validitas discriminant*. Ada indikator dengan variabel laten ada 1 indikator di eliminasi dari model yaitu X6.1.

- Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat membandingkan nilai *Avarage Variance Extracted* (AVE) dengan koreslasi antar konstruk dalam model. Jika nilai AVE $> 0,50$ berarti telah tercapai validitas diskriminan[44].

Tabel 5. 8 Nilai AVE

Variabel	Avarage Variance Extracted (AVE)
E: <i>Efficiency</i>	0,623
F: <i>Fulfillment</i>	0,569
SA: <i>System Availability</i>	0,625
P: <i>Privacy</i>	0,677
RP: <i>Responsiveness</i>	0,580
CP: <i>Compensation</i>	0,753
C: <i>Contact</i>	0,646
US: <i>User Satisfaction</i>	0,578

Berdasarkan tabel 5.8 diatas menunjukan nilai *Avarage Variance Extracted* (AVE) terdapat variabel laten variabel efisiensi(*efficiency*) memiliki nilai 0,623, ketepatan(*fulfillment*) dengan nilai 0,569, Ketersediaan Sistem(*System Availability*) terdapat nilai 0,625, privasi(*privacy*) adalah 0,677, daya tanggap(*responsiveness*) nilai 0,580, kompensasi(*compensation*) nilai 0,753, dan kontak(*contact*) dengan nilai 0,646, Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*) 0,578, semua variabel bernilai nilai $>0,50$ sehingga bisa di katakan model pengukuran tersebut valid dan dapat

direkomendasikan.

Sebagai tambahan, terdapat validitas diskriminan yang telah dianalisis melalui *Fornel-Lokcker Criterion* dengan konstruk. Dimana nilai akar kuadrat dari nilai *Avarage Variance Extracted* (AVE) pada konstruk harus nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Berikut tabel 5.8 rangkuman nilai kriteria *Fornel-Lokcker Criterion*.

Tabel 5. 9 Fornel-Lokcker Criterion

Variabel	E (X1)	F (X2)	SA (X3)	P (X4)	RP (X5)	CP (X6)	C (X7)	US (Y)
E	0,789							
F	0,521	0,755						
SA	0,459	0,426	0,790					
P	0,612	0,553	0,540	0,823				
RP	0,532	0,422	0,525	0,561	0,762			
CP	0,461	0,471	0,514	0,497	0,445	0,868		
C	0,574	0,462	0,572	0,628	0,569	0,488	0,804	
US	0,446	0,468	0,458	0,468	0,418	0,460	0,488	0,761

Berdasarkan tabel 5.9 di variabel efisiensi(*efficiency*) memiliki nilai 0,789, ketepatan(*fulfillment*) dengan nilai 0,755, Ketersediaan Sistem(*System Availability*) nilai 0,790, privasi(*privacy*) adalah 0,823, daya tanggap(*responsiveness*) nilai 0,762, kompensasi(*compensation*) nilai 0,868, dan kontak(*contact*) dengan nilai 0,804, Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*) 0,761, dari masing-masing konstruk mempunyai nilai *Loading Factor* untuk setiap variabel yang diuji konstruk laten lainnya, yang berarti bahwa setiap indikator dapat diprediksi dengan baik di setiap konstruk laten yang mempunyai masing-masing terbaik dalam hasilnya. Maka dapat di simpulkan dari tabel 5.8 dan 5.9, bahwa seluruh variabel laten telah valid

memenuhi kriteria *Validitas Discriminant*.

Selain menggunakan nilai *Avarage Variance Extracted* (AVE) ada metode lain yang dapat digunakan untuk memnentukan *validitas diskriminan* adaalah dengan melalui nilai *cross loading*. Sebuah indikator dianggap memenuhi kriteria *validitas diskriminan* jika nilai *cross loading* bernilai $>0,70$ [45]. Untuk mengetahui nilai *validitas diskriminan* konvergen setiap indikator yang didapatkan dari hasil *outer loading* dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5. 10 cross loading

	E (X1)	F (X2)	SA (X3)	P (X4)	RP (X5)	CP (X6)	C (X7)	US (Y)
E1	0,808	0,387	0,347	0,457	0,407	0,401	0,506	0,351
E2	0,796	0,374	0,333	0,483	0,412	0,382	0,403	0,353
E3	0,763	0,473	0,407	0,509	0,440	0,306	0,450	0,351
F1	0,451	0,776	0,345	0,491	0,325	0,359	0,387	0,379
F2	0,383	0,761	0,309	0,419	0,352	0,364	0,349	0,334
F3	0,341	0,726	0,309	0,335	0,279	0,345	0,306	0,344
SA1	0,395	0,352	0,819	0,496	0,446	0,395	0,541	0,411
SA2	0,378	0,375	0,795	0,412	0,442	0,408	0,403	0,367
SA3	0,303	0,272	0,755	0,354	0,343	0,426	0,396	0,292
P1	0,539	0,433	0,473	0,828	0,484	0,454	0,560	0,398
P2	0,529	0,443	0,449	0,859	0,440	0,385	0,519	0,396
P3	0,438	0,494	0,409	0,780	0,462	0,386	0,469	0,358
RP1	0,392	0,321	0,384	0,420	0,788	0,344	0,423	0,329
RP2	0,370	0,309	0,369	0,428	0,766	0,318	0,412	0,309
RP3	0,453	0,333	0,446	0,435	0,730	0,355	0,465	0,316
CP2	0,388	0,423	0,432	0,440	0,401	0,863	0,431	0,392
CP3	0,411	0,396	0,460	0,423	0,372	0,872	0,415	0,405
C1	0,477	0,384	0,492	0,537	0,471	0,360	0,795	0,385

C2	0,502	0,390	0,499	0,539	0,433	0,427	0,808	0,360
C3	0,414	0,343	0,399	0,449	0,465	0,391	0,808	0,427
US1	0,408	0,361	0,312	0,409	0,302	0,373	0,449	0,767
US2	0,347	0,361	0,355	0,330	0,335	0,341	0,344	0,770
US3	0,252	0,345	0,383	0,322	0,318	0,333	0,313	0,744

Pada tabel 5.10 diatas variabel efisiensi(*Efficiency*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,808, 0,796, 0,763 variabel ketepatan(*Fulfillment*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,776, 0,761, 0,726, ketersediaan sistem(*System Availability*) dengan nilai indikator 0,819, 0,795, 0,755, privasi(*Privacy*) memiliki 3 nilai indikator 0,828, 0,859, 0,780, daya tanggap(*Responsiveness*) terdapat 3 nilai indikator 0,788, 0,766, 0,730, kompensasi(*Compensation*) terdapat 2 nilai indikator yaitu 0,863, 0,872, kontak(*Contact*) memiliki nilai 3 indikator 0,795, 0,808, 0,808, dan variabel kepuasan pengguna(*User Satisfaction*) terdapat 3 nilai indikator 0,767, 0,770, 0,744.

Dapat disimpulkan hasil dari *cross loading* pada tabel diatas menunjukan bahwa setiap variabel laten sudah memiliki nilai yang baik, sehingga tidak ada permasalahan *validitas diskriminan* pada *cross loading*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk atau variabel laten menunjukan nilai *diskriminan validity* memiliki berkolerasi tinggi dengan konstruk lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi setiap pertanyaan kuesioner dengan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dianggap memenuhi syarat dan reliabel didalamnya jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* >0,60 [46]. Untuk memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *Composite*

Reliability >0,7 [47] dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach'h Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
E	0,696	0,832	<i>Reliable</i>
F	0,622	0,799	<i>Reliable</i>
SA	0,703	0,833	<i>Reliable</i>
P	0,760	0,862	<i>Reliable</i>
RP	0,637	0,805	<i>Reliable</i>
CP	0,671	0,859	<i>Reliable</i>
C	0,728	0,846	<i>Reliable</i>
US	0,636	0,804	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.11 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas semua nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* menunjukan nilai setiap variabel telah memenuhi kriteria pengujian. pada variabel efisiensi(*Efficiency*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,696 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,832 > 0,7$, variabel ketepatan(*Fulfillment*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,622 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,799 > 0,7$, ketersediaan sistem(*System Availability*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,703 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,833 > 0,7$, privasi(*Privacy*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,760 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,862 > 0,7$, daya tanggap(*Responsiveness*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,637 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,805 > 0,7$, kompensasi(*Compensation*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,671 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,859 > 0,7$, kontak (*contact*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,728 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,846 > 0,7$, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,636 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,804 >$

0,7. Dari semua nilai - nilai variabel bahwa sudah memenuhi syarat kriteria uji reliabilitas.

5.3.2 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Setelah uji validitas dan realibilitas dengan bentuk model pengukuran, maka selanjutnya menganalisis pengaruh antar variabel laten. Model Struktural atau Inner Model menguji hubungan antar variabel laten kontruk [45].

1. Nilai R-square

Nilai *R-Square* merupakan sebuah indikator determinan yang biasanya digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Dimana jika nilai *R-square* semakin tinggi maka model prediksi yang digunakan pada penelitian berarti semakin baik[48]. Nilai R2 dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu[49]:

1. Jika nilai R2 = 0,67 (kuat)
2. Jika nilai R2= 0,33 (moderat)
3. Jika nilai R2= 0,19 (lemah)

Hasil nilai *R-square* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 12 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

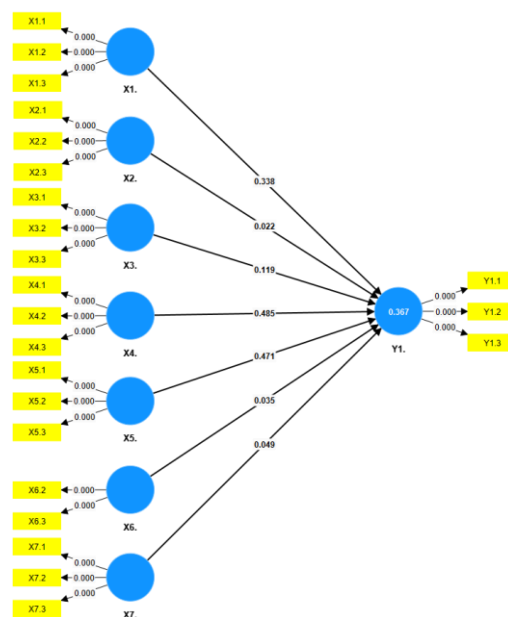
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pengguna(Y)	0,367	0,354

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.12 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square* adalah 0,367 an nilai *R-Square Adjusted* adalah 0,354. Nilai ini termasuk kategori yang dikatakan moderat, dapat disimpulkan bahwa kedua

variabel independen sehingga memberikan pengaruh tingkat moderat terhadap variabel dependen.

5.3.3 UJI HIPOTESIS

Setelah menyelesaikan pengujian Validitas Convergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau inner model Dalam menunjukkan tingkat signifikansi untuk pengujian hipotesis, di mana pengujian signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. Tahap akhir dari pengujian menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah pengujian hipotesis yang dilakukan dengan memeriksa hasil nilai *Bootstrapping*.



Gambar 5. 8 Output Bootstraping Importance

Dalam penelitian ini terdapat 7 hipotesis yang akan dikembangkan. Dalam melakukan tes hipotesis ada 2 kriteria yaitu nilai *path Coefficient* dan nilai *t-statistic*. Jika nilai *path Coefficient* bernilai positif, maka pengaruh suatu variabel

terhadap variabel yang di pengaruhi adalah searah. Jika nilai *path Coefficient* bernilai negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel adalah sebaliknya. Pengujian hipotesis suatu penelitian dapat diterima atau dianggap valid jika nilai *P-Values* $< 0,05$ dan menghasilkan nilai *t-statistik* $> 1,96$ [50].

Tabel 5. 13 Hasil Tes Hipotesis

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
X1 -> Y	0,075	0,959	0,338	Ditolak
X2 -> Y	0,177	2,294	0,022	Diterima
X3 -> Y	0,128	1,558	0,119	Ditolak
X4 -> Y	0,054	0,699	0,485	Ditolak
X5 -> Y	0,053	0,721	0,471	Ditolak
X6 -> Y	0,158	2,104	0,035	Diterima
X7 -> Y	0,149	1,973	0,049	Diterima

5.3.4 PEMBAHASAN HIPOTESIS

Berdasarkan tabel 5.13 keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. H1: *Efficiency* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,075 (positif), nilai *T-Statistic* 0,959 ($< 1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,338 ($> 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 pada penelitian ini ditolak. Maka *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.
2. H2: *Fulfillment* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,177 (positif), nilai *T-Statistic* 2,294 ($> 1,96$) dan nilai *P-Values*

memenuhi syarat yaitu 0,022 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 pada penelitian ini diterima. Maka *Fullfilment* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

3. H3: *System Availability* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,128 (positif), nilai *T-Statistic* 1,558 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,119 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 pada penelitian ini ditolak. Maka *System Availability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

4. H4: *Privacy* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,054 (positif), nilai *T-Statistic* 0,699 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,485 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 pada penelitian ini ditolak. Maka *Privacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

5. H5: *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,053 (positif), nilai *T-Statistic* 0,721 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,471 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 pada penelitian ini ditolak. Maka *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

6. H6: *Compensation* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample*

bernilai 0,158 (positif), nilai *T-Statistic* 2,104 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,035 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 pada penelitian ini diterima. Maka *Compensation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some

7. H7: *Contact* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,149 (positif), nilai *T-Statistic* 1,973 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,049 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 pada penelitian ini diterima. Maka *Contact* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	<i>Efficiency</i> menunjukkan tidak adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H2	<i>Fulfillment</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima
H3	<i>System Availability</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H4	<i>Privacy</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H5	<i>Responsiveness</i> menunjukkan tidak adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H6	<i>Compensation</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima
H7	<i>Contact</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima

5.4 VARIABEL KINERJA (*PERFORMANCE*)

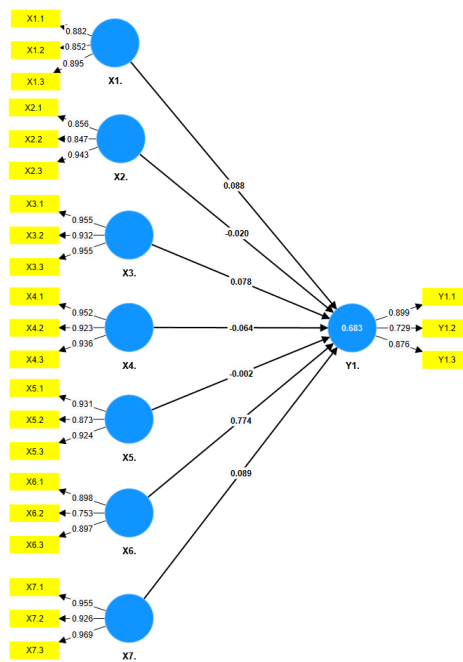
5.4.1 ANALISIS MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan kebenaran setiap variabel dalam penelitian dan menilai kejelasan struktur. Alat yang akan digunakan dalam penelitian harus sudah terbukti valid dan dapat diandalkan[42]. Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana alat ukur dari setiap variabel diukur.

- Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *Loading Factor* $>0,7$ [43]. Jika semua faktor menunjukan nilai $>0,7$ maka dapat disimpulkan seluruh indikator telah memnuhi syarat validitas konvergen, hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:



Gambar 5. 9 Model SmartPLS Performance

Keterangan:

E: *Efficiency*

F: *Fulfillment*

SA: *System Availability*

P: *Privacy*

RS: *Responsiveness*

CP: *Compensation*

C: *Contact*

US: *User Satisfaction*

Tabel 5. 15 Outer Loading

Variabel	E	F	SA	P	RP	CP	C	US
E1	0,882							
E2	0,852							
E3	0,895							

F1		0,856						
F2		0,847						
F3		0,943						
SA1			0,955					
SA2			0,932					
SA3			0,955					
P1				0,952				
P2				0,923				
P3				0,936				
RP1					0,931			
RP2					0,873			
RP3					0,924			
CP1						0,898		
CP2						0,753		
CP3						0,897		
C1							0,955	
C2							0,926	
C3							0,969	
US1								0,899
US2								0,729
US3								0,876

Pada tabel 5.15 diatas terdapat korelasi antara indikator dan variabel laten. Pada variabel efisiensi(*Efficiency*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,882, 0,852, 0,895 variabel ketepatan(*Fulfillment*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,856, 0,847, 0,943, ketersediaan sistem(*System Availability*) dengan nilai indikator 0,955, 0,932, 0,955, privasi(*Privacy*) memiliki 3 nilai indikator 0,952, 0,923, 0,936, daya tanggap(*Responsiveness*) terdapat 3 nilai indikator 0,931, 0,873, 0,924, kompensasi(*Compensation*) terdapat 3 nilai indikator yaitu 0,898, 0,753, 0,897, kontak(*Contact*) memiliki nilai 3 indikator 0,955, 0,926, 0,969, dan variabel kepuasan pengguna(*User Satisfaction*) terdapat 3 nilai indikator 0,899, 0,729, 0,876. Nilai validitas *Outer Loading* memiliki nilai $>0,7$ dilihat pada tabel 5.15 bahwa semua indikator memenuhi kriteria *validitas konvergen* dan *validitas*

discriminant. Semua indikator dengan variabel laten tidak ada di eliminasi dari model.

- Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat membandingkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan korelasi antar konstruk dalam model. Jika nilai AVE > 0,50 berarti telah tercapai validitas diskriminan[44].

Tabel 5. 16 Nilai Ave

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
E: <i>Efficiency</i>	0,768
F: <i>Fulfillment</i>	0,780
SA: <i>System Availability</i>	0,897
P: <i>Privacy</i>	0,878
RP: <i>Responsiveness</i>	0,827
CP: <i>Compensation</i>	0,726
C: <i>Contact</i>	0,903
US: <i>User Satisfaction</i>	0,702

Berdasarkan tabel 5.16 diatas menunjukkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) terdapat variabel laten variabel efisiensi(*efficiency*) memiliki nilai 0,768, ketepatan(*fulfillment*) dengan nilai 0,780, Ketersediaan Sistem(*System Availability*) terdapat nilai 0,897, privasi(*privacy*) adalah 0,878, daya tanggap(*responsiveness*) nilai 0,827, kompensasi(*compensation*) nilai 0,726, dan kontak(*contact*) dengan nilai 0,903, Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*) 0,702, semua variabel bernilai nilai >0,50 sehingga bisa di katakan model pengukuran tersebut valid dan dapat direkomendasikan.

Sebagai tambahan, terdapat validitas diskriminan yang telah dianalisis melalui *Fornel-Lokcker Criterion* dengan konstruk. Dimana nilai akar kuadrat dari

nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada konstruk harus nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Berikut tabel 5.17 rangkuman nilai kriteria *Fornel-Lokcker Criterion*.

Tabel 5. 17 Fornel-Lokcker Criterion.

Variabel	E (X1)	F (X2)	SA (X3)	P (X4)	RP (X5)	CP (X6)	C (X7)	US (Y)
E	0,876							
F	0,060	0,883						
SA	0,171	0,065	0,947					
P	0,245	0,099	0,199	0,937				
RP	0,198	0,022	0,071	0,210	0,910			
CP	0,338	0,118	0,108	0,169	0,161	0,852		
C	0,161	0,009	0,142	0,238	0,166	0,143	0,950	
US	0,360	0,076	0,176	0,122	0,146	0,811	0,209	0,838

Berdasarkan tabel 5.17 di variabel efisiensi(*efficiency*) memiliki nilai 0,876, ketepatan(*fulfillment*) dengan nilai 0,833, Ketersediaan Sistem(*System Availability*) nilai 0,947, privasi(*privacy*) adalah 0,937, daya tanggap(*responsiveness*) nilai 0,910, kompensasi(*compensation*) nilai 0,852, dan kontak(*contact*) dengan nilai 0,950, Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*) 0,838, dari masing-masing konstruk mempunyai nilai *Loading Factor* untuk setiap variabel yang diuji konstruk laten lainnya, yang berarti bahwa setiap indikator dapat diprediksi dengan baik di setiap konstruk laten yang mempunyai masing-masing terbaik dalam hasilnya. Maka dapat di simpulkan dari tabel 5.16 dan 5.17, bahwa seluruh variabel laten telah valid memenuhi kriteria *Validitas Discriminant*.

Selain menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) ada metode lain yang dapat digunakan untuk memnentukan *valitidas diskriminan* adaalah dengan melalui nilai *cross loading*. Sebuah indikator dianggap memenuhi kriteria

validitas diskriminan jika nilai *cross loading* bernilai $>0,70$ [45]. Untuk mengetahui nilai *validitas diskriminan* konvergen setiap indikator yang didapatkan dari hasil *outer loading* dapat dilihat pada tabel 5.18.

Tabel 5. 18 Cross Loading

	E (X1)	F (X2)	SA (X3)	P (X4)	RP (X5)	CP (X6)	C (X7)	US (Y)
E1	0,882	0,106	0,140	0,280	0,183	0,296	0,176	0,332
E2	0,852	-0,010	0,169	0,222	0,104	0,293	0,116	0,302
E3	0,895	0,057	0,141	0,139	0,230	0,300	0,129	0,312
F1	0,042	0,856	0,045	0,147	0,075	0,095	0,027	0,046
F2	0,009	0,847	0,002	0,052	-0,016	0,056	-0,037	-0,007
F3	0,059	0,943	0,062	0,052	-0,016	0,112	-0,007	0,076
SA1	0,148	0,040	0,955	0,177	0,083	0,086	0,140	0,149
SA2	0,170	0,062	0,932	0,204	0,052	0,108	0,122	0,172
SA3	0,166	0,077	0,955	0,183	0,069	0,112	0,142	0,176
P1	0,215	0,126	0,188	0,952	0,187	0,155	0,237	0,112
P2	0,243	0,055	0,200	0,923	0,199	0,154	0,214	0,119
P3	0,230	0,098	0,170	0,936	0,204	0,165	0,220	0,112
RP1	0,174	0,015	0,064	0,178	0,931	0,131	0,151	0,143
RP2	0,172	0,041	0,070	0,252	0,873	0,113	0,167	0,116
RP3	0,194	0,009	0,062	0,153	0,924	0,190	0,139	0,138
CP1	0,285	0,101	0,146	0,156	0,154	0,898	0,131	0,726
CP2	0,315	0,111	0,075	0,089	0,131	0,753	0,109	0,587
CP3	0,274	0,094	0,056	0,176	0,127	0,897	0,125	0,749
C1	0,143	-0,020	0,137	0,213	0,168	0,111	0,955	0,193
C2	0,171	0,044	0,136	0,256	0,138	0,161	0,926	0,191
C3	0,146	0,001	0,133	0,212	0,167	0,137	0,969	0,212
US1	0,297	0,101	0,147	0,126	0,113	0,725	0,211	0,899
US2	0,303	0,058	0,135	0,063	0,121	0,582	0,160	0,729
US3	0,309	0,031	0,159	0,113	0,134	0,724	0,155	0,876

Pada tabel 5.18 diatas variabel efisiensi(*Efficiency*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,882, 0,852, 0,895 variabel ketepatan(*Fulfillment*) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,856, 0,847, 0,943, ketersediaan sistem(*System Availability*) dengan nilai indikator 0,955, 0,932, 0,955, privasi(*Privacy*) memiliki 3 nilai indikator 0,952, 0,923, 0,936, daya tanggap(*Responsiveness*) terdapat 3 nilai indikator 0,931, 0,873, 0,924, kompensasi(*Compensation*) terdapat 3 nilai indikator yaitu 0,898, 0,753, 0,897, kontak(*Contact*) memiliki nilai 3 indikator 0,955, 0,926, 0,969, dan variabel kepuasan pengguna(*User Satisfaction*) terdapat 3 nilai indikator 0,899, 0,729, 0,876.

Dapat disimpulkan hasil dari *cross loading* pada tabel diatas menunjukan bahwa setiap variabel laten sudah memiliki nilai yang baik, sehingga tidak ada permasalahan *validitas diskriminan* pada *cross loading*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk atau variabel laten menunjukan nilai *diskriminan validity* memiliki berkoleras tinggi dengan konstruk lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konistensi setiap pertanyaan kuesioner dengan koefisien *Cronbach'h Alpha*. Suatu variabel dianggap memenuhi syarat dan reliabel didalamnya jika nilai koefisien *Cronbach'h Alpha* >0,60 [46]. Untuk memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *Composite Reliability* >0,7 [47] dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 5. 19 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
E	0,849	0,908	<i>Reliable</i>
F	0,884	0,914	<i>Reliable</i>
SA	0,943	0,963	<i>Reliable</i>
P	0,930	0,956	<i>Reliable</i>
RP	0,896	0,935	<i>Reliable</i>
CP	0,809	0,888	<i>Reliable</i>
C	0,946	0,966	<i>Reliable</i>
US	0,784	0,876	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.19 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas semua nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* menunjukan nilai setiap variabel telah memenuhi kriteria pengujian. pada variabel efisiensi(*Efficiency*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,849 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,908 > 0,7$, variabel ketepatan(*Fulfillment*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,884 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,914 > 0,7$, ketersediaan sistem(*System Availability*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,943 > 0,60$, sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,963 > 0,7$, privasi(*Privacy*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,930 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,956 > 0,7$, daya tanggap(*Responsiveness*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,896 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,935 > 0,7$, kompensasi(*Compensation*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,809 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,888 > 0,7$, kontak (*contact*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,946 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,966 > 0,7$, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,784 > 0,60$ sedangkan nilai *Composite Reliability* $0,875 > 0,7$. Dari semua nilai - nilai variabel bahwa sudah memenuhi syarat kriteria uji reliabilitas.

5.4.2 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Setelah uji validitas dan realibilitas dengan bentuk model pengukuran, maka selanjutnya menganalisis pengaruh antar variabel laten. Model Struktural atau Inner Model menguji hubungan antar variabel laten kontruk [45].

1. Nilai R-square

Nilai *R-Square* merupakan sebuah indikator determinan yang biasanya digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Dimana jika nilai *R-square* semakin tinggi maka model prediksi yang digunakan pada penelitian berarti semakin baik[48]. Nilai R2 dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu[49]:

4. Jika nilai R2 = 0,67 (kuat)
5. Jika nilai R2= 0,33 (moderat)
6. Jika nilai R2= 0,19 (lemah)

Hasil nilai *R-square* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

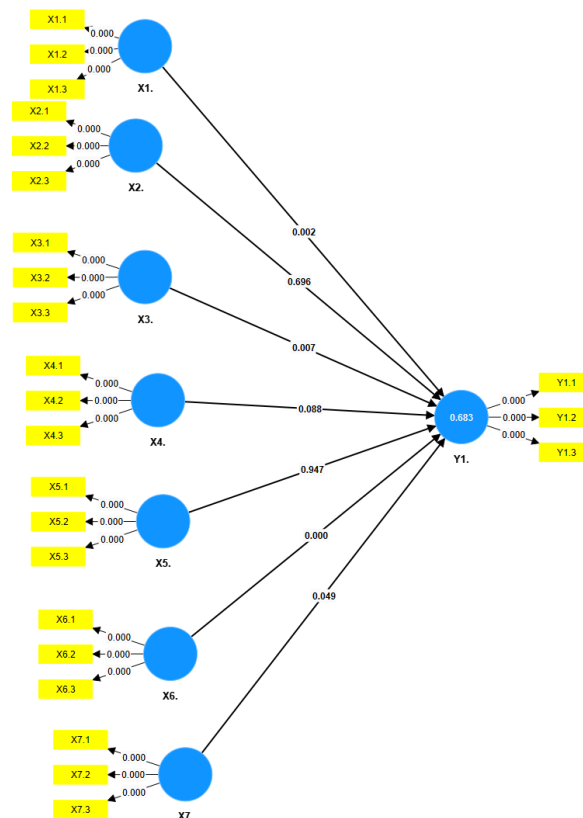
Tabel 5. 20 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pengguna(Y)	0,683	0,676

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.20 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square* adalah 0,683 an nilai *R-Square Adjusted* adalah 0,676. Nilai ini termasuk kategori yang dikatakan kuat, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen sehingga memberikan pengaruh tingkat kuat terhadap variabel dependen.

5.4.3 UJI HIPOTESIS

Setelah menyelesaikan pengujian Validitas Convergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau inner model Dalam menunjukkan tingkat signifikansi untuk pengujian hipotesis, di mana pengujian signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. Tahap akhir dari pengujian menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah pengujian hipotesis yang dilakukan dengan memeriksa hasil nilai *Bootstrapping*.



Gambar 5. 10 Output Bootrapping Performance

Dalam penelitian ini terdapat 7 hipotesis yang akan dikembangkan. Dalam melakukan tes hipotesis ada 2 kriteria yaitu nilai *path Coefficient* dan nilai t-

statistic. Jika nilai *path Coefficient* bernilai positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang di pengaruhi adalah searah. Jika nilai *path Coefficient* bernilai negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel adalah sebaliknya. Pengujian hipotesis suatu penelitian dapat diterima atau dianggap valid jika nilai *P-Values* $< 0,05$ dan menghasilkan nilai *t-statistik* $> 1,96$ [50].

Tabel 5. 21 Hasil Tes Hipotesis

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
X1 -> Y	0,088	3,130	0,002	Diterima
X2 -> Y	-0,020	0,391	0,696	Ditolak
X3 -> Y	0,078	2,721	0,007	Diterima
X4 -> Y	-0,064	1,706	0,088	Ditolak
X5 -> Y	-0,002	0,066	0,947	Ditolak
X6 -> Y	0,774	17,907	0,000	Diterima
X7 -> Y	0,089	1,970	0,049	Diterima

5.4.4 PEMBAHASAN HIPOTESIS

Berdasarkan tabel 5.21 keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. H1: *Efficiency* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,088 (positif), nilai *T-Statistic* 3,130 ($> 1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,002 ($< 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 pada penelitian ini diterima. Maka *Efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.
2. H2: *Fulfillment* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample*

bernilai -0,020 (negatif), nilai *T-Statistic* 0,391 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,696 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 pada penelitian ini ditolak. Maka *Fullfilment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

3. H3: *System Availability* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,078 (positif), nilai *T-Statistic* 2,721 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,007 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 pada penelitian ini diterima. Maka *System Availability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

4. H4: *Privacy* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai -0,064 (negatif), nilai *T-Statistic* 1,706 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,088 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 pada penelitian ini ditolak. Maka *Privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

5. H5: *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai -0,002 (negatif), nilai *T-Statistic* 0,066 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,947 ($>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 pada penelitian ini ditolak. Maka *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

6. H6: *Compensation* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,774 (positif), nilai *T-Statistic* 17,907 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 pada penelitian ini diterima. Maka *Compensation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some

7. H7: *Contact* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, diketahui bahwa *Original Sample* bernilai 0,089 (positif), nilai *T-Statistic* 17,907 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,049 ($<0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 pada penelitian ini diterima. Maka *Contact* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!some.

Tabel 5. 22 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	<i>Efficiency</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima
H2	<i>Fulfillment</i> menunjukkan tidak adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H3	<i>System Availability</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima
H4	<i>Privacy</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H5	<i>Responsiveness</i> menunjukkan tidak adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Ditolak
H6	<i>Compensation</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima
H7	<i>Contact</i> menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo.	Diterima

5.5 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) yang merupakan suatu model dengan banyak atribut dan dapat diterapkan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan serta kepuasan yang sebenarnya diterima yang akan dilakukan uji kesesuaian, uji kesenjangan dan uji kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) output berupa diagram dengan empat kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.

5.5.1 Uji Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui Tingkat kinerja kualitas layanan aplikasi Oh!Some dengan Tingkat harapan kualitas layanan aplikasi Oh!Some maka digunakan perhitungan Tingkat kesesuaian setiap atribut. [51]

$$Tki = x_i/Y_i \times 100\% \dots\dots\dots 5.1$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*) responden

Yi = Skor penilaian kepentingan (*Importance*) responden

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu :

- a. Kesesuaian tinggi: 80% sampai dengan 100%
- b. Kesesuaian sedang: 60% sampai dengan 79%
- c. Kesesuaian rendah: < 60%

Tabel 5. 23 Perhitungan Uji Keseuaian

Indikator	Performance	Importance	Kesejangan (GAP) "QI"
E1	412	419	98%
E2	411	419	98%
E3	410	422	97%
F1	413	415	100%
F2	411	433	95%
F3	408	434	94%
SA1	403	416	97%
SA2	403	423	95%
SA3	407	417	98%
P1	406	418	97%
P2	406	422	96%
P3	409	415	99%
RP1	402	417	96%
RP2	408	424	96%
RP3	412	425	97%
CP1	395	407	97%
CP2	382	420	91%
CP3	393	420	94%
C1	402	421	95%
C2	401	423	95%
C3	405	418	97%
US1	387	409	95%
US2	385	427	90%
US3	395	419	94%
Total			96%

Berdasarkan tabel diatas 5.23 yang menunjukkan hasil uji kesesuaian, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan aplikasi Oh!Some memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi, karena total kesesuaian yang terlihat berkisar antara 90% hingga 100% (100%). Dapat disimpulkan bahwa kategori semua indikator berada kesesuaian yang tinggi.

5.5.2 Uji Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan merupakan perbedaan antara kinerja dan ekspektasi

yang diinginkan. Proses ini diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan dari aplikasi Oh!Some saat ini dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil dari analisis kesenjangan ini yang akan dijadikan dasar untuk merencanakan tindakan yang diperlukan, mengurangi perbedaan atau meningkatkan kinerja yang diharapkan di masa depan. Tingkat kualitas layanan aplikasi dianggap memuaskan jika nilai Q_i (kesenjangan) ≥ 0 [51].

Skor *E-Servqual* = P (performance/Kinerja) - I (Importance/Harapan) jika $p > 1$ = sangat puas, $P < I$ tidak puas, dan $P = I$ puas. Berikut di bawah ini hasil Gab dari harapan dan kinerja pada layanan aplikasi Oh!Some [41].

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \dots\dots\dots 5.2$$

Keterangan:

$Q_i (\text{Gap})$ = Tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$ = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (rata-rata kinerja)

$\text{Imp}(i)$ = Nilai kualitas yang diharapkan atau ideal serta penting untuk dikembangkan (rata-rata harapan).

Tabel 5. 24 Perhitungan Uji Kesenjangan GAP

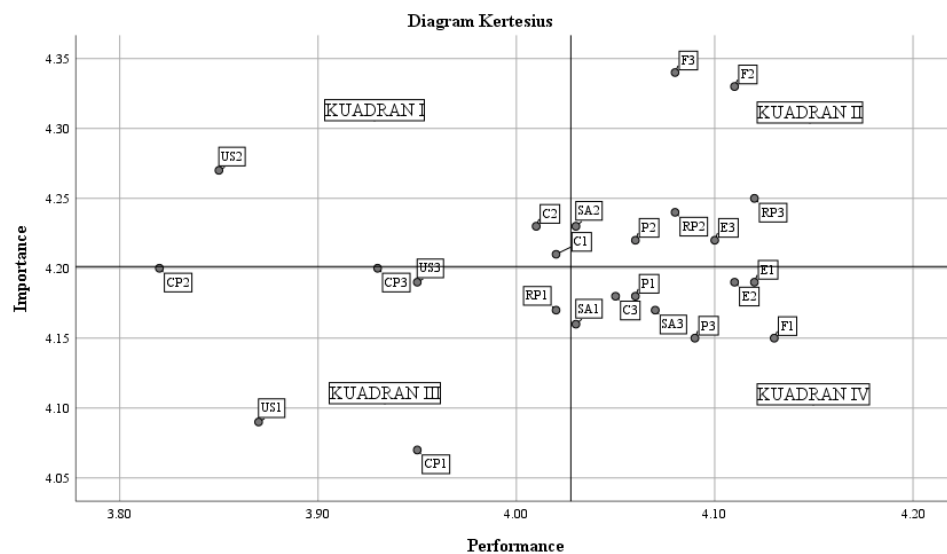
Indikator	Performance	Importance	Kesenjangan (GAP) “ Q_i ”
E1	4,12	4,19	-0,07
E2	4,11	4,19	-0,08
E3	4,10	4,22	-0,12
F1	4,13	4,15	-0,02
F2	4,11	4,33	-0,22
F3	4,08	4,34	-0,25
SA1	4,03	4,16	-0,13
SA2	4,03	4,23	-0,20
SA3	4,07	4,17	-0,10
P1	4,06	4,18	-0,12

P2	4,06	4,22	-0,16
P3	4,09	4,15	-0,05
RP1	4,02	4,17	-0,15
RP2	4,08	4,24	-0,17
RP3	4,12	4,25	-0,14
CP1	3,95	4,07	-0,13
CP2	3,82	4,20	-0,38
CP3	3,93	4,20	-0,27
C1	4,02	4,21	-0,18
C2	4,01	4,23	-0,22
C3	4,05	4,18	-0,13
US1	3,87	4,09	-0,22
US2	3,85	4,27	-0,42
US3	3,95	4,19	-0,24
Total	96,67	100,84	-4,16

Pada nilai tabel diatas 5.24 menunjukan bahwa pada variabel yang mempunyai gap antara *Importance* dan *Performance* keseluruhan bernilai – 4,16 bernilai negative menunjukan kualitas layanan aplikasi Oh!Some yang dirasakan saat ini dinilai kurang memuaskan oleh penggun aplikasi Oh!Some. Pada variabel US2 mempunyai kesejangan yang terbesar saat ini “Fitur-fitur aplikasi oh!some sangat membantu saya”.

5.5.3 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

Langkah selanjutnya adalah melaksanakan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang menggunakan analisis kuadran untuk menggambarkan hasil dalam bentuk diagram kartesius. Pada diagram ini, sumbu X dan sumbu Y menggambarkan persepsi atau kinerja, yang mencerminkan harapan atau pentingnya. Berikut adalah hasil dari analisis kuadran yang didapatkan dari pengolahan data kuesioner melalui perangkat lunak *IBM SPSS*.



Gambar 5. 11 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 5.11 diatas IPA terbagi menjadi kudran dimana kuadran tersebut berisi setiap indikator pada penelitian ini:

1. Kuadran I berada di sudut kiri atas, menunjukkan bahwa fokus utama adalah pada peningkatan kinerja. Aspek-aspek yang masuk dalam kuadran ini adalah prioritas utama untuk meningkatkan kualitas dan termasuk area yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi belum dapat memenuhi ekspektasi mereka, sehingga memerlukan perbaikan segera agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Kuadran ini memiliki 3 indikator yang terdiri dari:
 - a. US2 : Fitur aplikasi oh!some sangat membantu saya.
 - b. C2 : Layanan oh!some selalu tersedia membutuhkan bantuan.
 - c. C1 : Mudah menghubungi pihak oh!some melalui layanan yang disediakan saat terjadi masalah.
2. Kuadran II berada di posisi kanan atas, menunjukkan bahwa kinerja telah

mampu memenuhi ekspektasi pengguna dan berupaya untuk tetap mempertahankan hasil tersebut. Elemen yang terdapat dalam kuadran ini adalah prestasi atau keunggulan dari aplikasi Oh!Some yang perlu dijaga, karena telah memenuhi harapan pengguna serta merupakan aspek penting menurut pengguna yang dianggap sudah sesuai dengan harapan mereka. Di kuadran ini terdapat 7 indikator utama yang terdiri dari:

- a. F3 : Harga yang diberikan sesuai harapan pengguna.
- b. F2 : Fitur yang tersedia lengkap sesuai harapan pengguna.
- c. RP3 : Aplikasi oh!some cepat merespon dengan cepat terhadap keluhan.
- d. RP2 : Fitur bantuan aplikasi oh!some mudah di akses.
- e. P2 : Saya yakin aplikasi oh!some menjaga data pembayaran saya.
- f. SA2 : Dapat mengkases aplikasi dimanapun dan kapanpun
- g. E3 : Mudah mengerti fitur-fitur dalam aplikasi oh!some

3. Kuadran III ada di sisi kiri bawah, menandakan bahwa ini merupakan prioritas yang rendah. Kuadran III mencakup item-item yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna, sehingga memiliki prioritas yang rendah dan bisa diabaikan oleh pengelola aplikasi. Di kuadran ini terdapat 6 indikator utama yang perlu diperbaiki, yang terdiri dari:

- a. RP1 : Aplikasi Oh!Some memberikan respon yang cepat terjadi kesalahan
- b. US3 : Layanan aplikasi sesuai dengan kepuasan bagi pengguna
- c. US1 : Saya merasa puas kualitas aplikasi oh!some.

- d. CP3 : Aplikasi menerima kritik dan saran saat terjadi masalah.
 - e. CP2 : Solusi yang diberikan oh!some efektif saat terjadi masalah
 - f. CP1 : Merasa puas dengan kompensasi yang diberikan jika terjadi kesalahan
4. Kuadran IV ini berada di bagian kanan bawah, item yang termasuk di dalamnya dianggap berlebihan karena pengguna tidak menganggapnya penting, meskipun kinerjanya cukup baik. Sumber daya yang ada pada item-item di kuadran ini sebaiknya dipindahkan ke kategori prioritas yang lebih utama yaitu kuadran I atau II. Di kuadran ini terdapat 8 indikator utama yang terdiri dari:
- a. C3 : Pihak Oh!some memberikan pelayanan yang baik saat terjadi kesalahan
 - b. P3 : Aplikasi Oh!some memberikan respon yang baik jika terjadi kesalahan
 - c. E2 : Fitur tampilan mudah dipahami.
 - d. E1 : Dapat menyelesaikan panduan saat pertama kali digunakan.
 - e. SA1 : Sistem aplikasi memberikan keamanan saat digunakan
 - f. SA3 : Aplikasi oh!some dapat diakses tanpa masalah
 - g. F1 : Layanan yang disediakan aplikasi oh!some akurat
 - h. P1 : Informasi pribadi saya terlindungi

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan aplikasi Oh!Some di Kota Jambi

populasi ada 25,814 pengguna di kota jambi setelah penentuan sampel dilakukan menggunakan *krejcie morgan* ada 380 sampel pengguna aplikasi Oh!Some di kota jambi. Penelitian ini di analisis karna adanya permasalahan pada sistem yang mengalami masalah, seperti tanggapan yang lambat. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* apakah pengujian mudah mendapatkan pengetahuan yang secara nyata. Hasil dari penelien ini pada tabel berikut metode *E-Servqual*:

Tabel 5. 25 Hasil Rekomendasi

Variabel	Hipotesis yang ditolak	Hipotesis yang diterima
<i>Importance</i>	Pada hipotesis • <i>Efficiency</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 0,959 ($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,338 ($>0,05$). • <i>System Availability</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 1,558 ($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,119 ($>0,05$). • <i>Privacy</i> dengan <i>T-Statistic</i> 0,699 ($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,485 ($>0,05$). • Hipotesis <i>Responsiveness</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 0,721($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,471 ($>0,05$).	• <i>Fulfillment</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 2,294 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,022 ($<0,05$) • <i>Compensation</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 2,294 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,022 ($<0,05$). • Contact dengan nilai <i>T-Statistic</i> 1,973 ($>1,96$). Nilai <i>p-values</i> Memenuhi syarat yaitu 0,049 ($<0,05$)
<i>Performance</i>	• <i>Fulfillment</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 0,391 ($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,696($>0,05$). • <i>Privacy</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 1,706 ($<1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,088 ($>0,05$). • <i>Responsiveness</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 0,066 ($<1,96$) dan nilai	• <i>Efficiency</i> nilai <i>T-Statistic</i> 3,130 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,002 ($<0,05$). • <i>System Availability</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 2,721 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,007

	<i>P-Values</i> tidak memenuhi syarat yaitu 0,947 ($>0,05$).	($<0,05$). • <i>Compensation</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 17,907 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$) • <i>Contact</i> dengan nilai <i>T-Statistic</i> 17,907 ($>1,96$) dan nilai <i>P-Values</i> memenuhi syarat yaitu 0,049 ($<0,05$).
--	--	--

Berdasarkan analisis IPA yang telah dilakukan, ditemukan 6 atribut yang memerlukan perbaikan dan 7 atribut yang harus diperhatikan agar tetap dipertahankan. Atribut yang perlu dijaga meliputi:

1. F3 : Harga yang diberikan sesuai harapan pengguna.
2. F2 : Fitur yang tersedia lengkap sesuai harapan pengguna.
3. RP3 : Aplikasi oh!some cepat merespon dengan cepat terhadap keluhan.
4. RP2 : Fitur bantuan aplikasi oh!some mudah di akses.
5. P2 : Saya yakin aplikasi oh!some menjaga data pembayaran saya.
6. SA2 : Dapat mengkases aplikasi dimanapun dan kapanpun
7. E3 : Mudah mengerti fitur-fitur dalam aplikasi oh!some

Diharapkan pengelola dapat memastikan bahwa informasi yang terdapat pada aplikasi layanan tidak melebihi waktu yang diperkirakan, sehingga dapat menciptakan kesan yang positif dan membangun reputasi baik bagi pengguna aplikasi Oh!Some di Kota Jambi. Jika informasi yang disajikan tidak akurat, maka

pengguna tidak akan merasa puas. Semakin tinggi kepuasan pengguna aplikasi

Oh!Some, maka semakin banyak pengguna yang akan memilih layanan aplikasi

Oh!Some sebagai penyedia jasa pengiriman barang yang dibutuhkan.