

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan atau pernah memainkan game Roblox dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi di dalam penelitian ini berjumlah 385 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 pertanyaan yang di berikan dalam kuesioner ini. Berikut adalah pengelompokan dari data data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

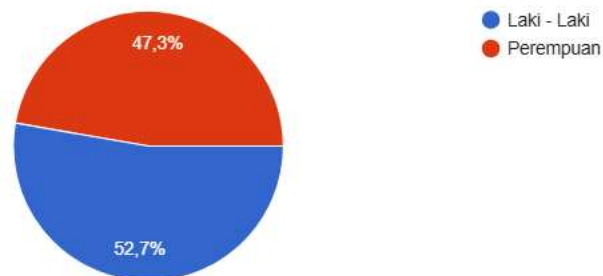
Dari hasil pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan seperti yang disajikan pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 berikut :

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	203	52,7%
Perempuan	182	47,3%
Total	385	100%

Jenis Kelamin

385 jawaban



Gambar 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui distribusi partisipasi antara laki-laki dan perempuan dalam penggunaan aplikasi Roblox di Kota Jambi. Informasi ini digunakan untuk melihat apakah terdapat perbedaan kecenderungan penggunaan berdasarkan gender yang dapat memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Berdasarkan hasil kuesioner, responden terdiri dari 203 orang atau 52,7% laki-laki dan 182 orang atau 47,3% perempuan, Hal ini menunjukkan bahwa laki laki lebih gemar bermain game ketimbang perempuan.

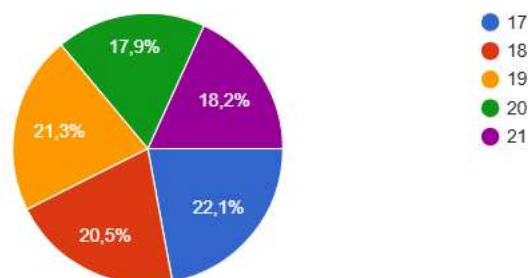
5.2.2 Usia

Dari hasil pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan usia seperti yang disajikan pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17 Tahun	85	22,1%
18 Tahun	79	20,5%
19 Tahun	82	21,3%
20 Tahun	69	17,9%
21 Tahun	70	18,2%
Total	385	100%

Usia
385 jawaban



Gambar 5.2 Usia

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 17-21 tahun dengan persentase umur 17 tahun yang lebih dominan sebesar 22,1% yang menunjukkan bahwa aplikasi Roblox paling banyak dimainkan oleh kalangan Remaja. Hal ini mengindikasikan bahwa generasi muda, merupakan pengguna aktif aplikasi Roblox karena tingginya penggunaan dan ketergantungan pada teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Sementara itu,

pengguna dari rentang usia 21 tahun masih menunjukkan partisipasi, meskipun dalam jumlah yang lebih kecil, yaitu 18,2%.

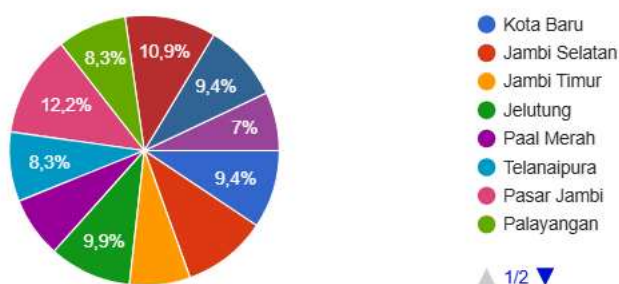
5.2.3 Domisili

Dari hasil pengisian kuisisioner kemudian dikelompokkan berdasarkan Alamat atau Domisili berupa kecamatan di Kota Jambi seperti yang disajikan pada tabel 5.3 dan gambar 5.3 berikut :

Tabel 5.3 Domisili Responden

Domisili	Frekuensi	Persentase
Kota Baru	36	9,4%
Jambi Selatan	39	10,1%
Jambi Timur	28	7,3%
Jelutung	38	9,9%
Paal Merah	28	7,3%
Telanai Pura	32	8,3%
Pasar Jambi	47	12,2%
Palayangan	32	8,3%
Danau Teluk	42	10,9%
Danau Sipin	36	9,4%
Alam barajo	27	7%
Total	385	100 %

Domisili
385 jawaban



Gambar 5.3 Domisili

Berdasarkan gambar 5.9, dapat dilihat bahwa responden berasal dari berbagai kecamatan di Kota Jambi, dengan distribusi yang cukup merata. Kecamatan yang paling banyak memberikan respon antara lain pasar jambi (12,2%), diikuti oleh Jambi Selatan (10,9%), Jelutung (9,9%), dan Danau Sipin serta Kota Baru (9,4%).

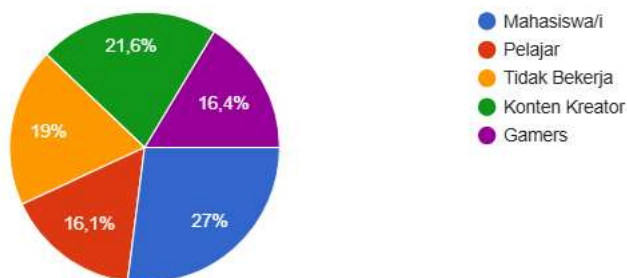
5.2.4 Pekerjaan

Dari hasil pengisian kuisioner kemudian dikelompokkan berdasarkan pekerjaan seperti yang disajikan pada tabel 5.4 dan gambar 5.10 berikut :

Tabel 5.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa/i	104	27%
Pelajar	62	16,1%
Tidak Bekerja	73	19%
Konten Kreator	83	21,6%
Gamers	63	16,4%
Total	385	100%

Pekerjaan
385 jawaban



Gambar 5.4 Pekerjaan

Berdasarkan gambar 5.10, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa sebesar 27%. Hal ini menunjukkan bahwa

aplikasi Roblox banyak digunakan oleh generasi muda yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dan kebutuhan hiburan serta interaksi sosial, Selain itu responden juga berasal dari konten kreator (21,6%), yang menunjukkan bahwa aplikasi ini juga dimanfaatkan oleh konten kreator untuk meng-influence para pengguna sosial media. data ini menunjukkan bahwa Roblox ini digunakan oleh berbagai latar belakang, baik untuk kebutuhan pribadi, pekerjaan, maupun sekedar ber interaksi, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pengguna dalam mencari hiburan terutama para remaja.

5.2 ANALISIS DATA

Bagian ini berisi proses analisis terhadap data yang sudah dikumpulkan dari 385 responden. Analisis dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4 menggunakan pendekatan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan (dengan lima dimensi SERVQUAL) memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Roblox.

5.2.1 Evaluasi *Measurment Model (Outer Model)*

Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner benar-benar bisa mewakili dan mengukur variabel yang diteliti. Pengujian ini berguna supaya data yang dikumpulkan benar-benar sesuai dengan lima dimensi kualitas layanan menurut SERVQUAL, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, serta variabel Kepuasan Pengguna.

5.2.2 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Untuk mengetahui sejauh mana indikator konstruk saling berhubungan atau memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, uji validitas konvergen adalah salah satu jenis uji validitas konstruk. Yang jika nilai bobot tersebut melebihi 0,70 dan nilai AVE lebih besar dari 0,50, maka indikator tersebut dianggap valid secara konvergen karena lebih dari 50% variasi indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang relevan[81].

Tabel 5.5 Outer Loading

<i>Cross Loading</i>	X1 <i>Tangibles</i>	X2 <i>Reliability</i>	X3 <i>Responsiveness</i>	X4 <i>Assurance</i>	X5 <i>Emphaty</i>	Y <i>Kepuasan Pengguna</i>
X1.1	0.881					
X1.2	0.774					
X1.3	0.862					
X2.1		0.748				
X2.2		0.851				
X2.3		0.771				
X3.1			0.866			
X3.2			0.814			
X3.3			0.705			
X4.1				0.847		
X4.2				0.870		

X4.3				0.744		
X5.1					0.785	
X5.2					0.865	
X5.3					0.738	
Y1						0.770
Y2						0.829
Y3						0.868

Bisa dilihat pada tabel 5.5 menunjukan bahwa indikator X1,X2,X3,X4 dan juga X5 memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut valid dan kuat untuk mewakili konstruk atau pertanyaan dari kuesioner tersebut.

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>Tangibles (X1)</i>	0.706
<i>Reliability (X2)</i>	0.626
<i>Responsiveness (X3)</i>	0.637
<i>Assurance (X4)</i>	0.676
<i>Empathy (X5)</i>	0.637
Kepuasan Pengguna (Y)	0.678

Pada Tabel 5.6 ini Menunjukkan bahwa semua nilai AVE > 0,5, yang menunjukkan bahwa masing-masing struktur telah memenuhi syarat validitas konvergen dan memiliki kemampuan untuk menjelaskan secara efektif lebih dari 50% varians indikatornya secara baik.

5.3 UJI VALIDITAS DISKRIMINAN (*DISCRIMINANT VALIDITY*)

Validitas diskriminan merupakan prosedur pengujian untuk membuktikan bahwa setiap variabel dalam model penelitian memiliki identitas yang unik dan tidak tumpang tindih dengan variabel lainnya. Pengujian ini krusial guna menghindari kerancuan definisi antar konstruk. Standar pengukuran yang biasanya digunakan meliputi Cross Loading, Fornell-Larcker Criterion, serta Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Ketentuan utamanya adalah nilai Average Variance Extracted (AVE) sebuah konstruk harus lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk manapun dalam model tersebut. (*Fornell-Larcker*), dan nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,85 atau 0,90 tergantung konteks penelitian dan korelasinya dengan konstruk lain (*Fornell-Larcker*), dan nilai HTMT berada di bawah batasan 0,85 atau 0,90[82].

Tabel 5.7 Cross-Loading

Indikator	X1 <i>Tangibles</i>	X2 <i>Reliability</i>	X3 <i>Responsiveness</i>	X4 <i>Assurance</i>	X5 <i>Empathy</i>	Y Kepuasan Pengguna
X1.1	0.881	0.736	0.789	0.545	0.660	0.657
X1.2	0.774	0.700	0.465	0.636	0.595	0.464
X1.3	0.862	0.709	0.603	0.551	0.591	0.578
X2.1	0.577	0.748	0.572	0.609	0.658	0.561
X2.2	0.812	0.851	0.673	0.548	0.641	0.633
X2.3	0.597	0.771	0.423	0.454	0.471	0.438
X3.1	0.773	0.694	0.866	0.503	0.611	0.649
X3.2	0.489	0.451	0.814	0.327	0.591	0.723

X3.3	0.554	0.606	0.705	0.617	0.620	0.517
X4.1	0.553	0.615	0.449	0.847	0.668	0.520
X4.2	0.632	0.584	0.563	0.870	0.726	0.476
X4.3	0.476	0.476	0.422	0.744	0.603	0.384
X5.1	0.545	0.603	0.525	0.665	0.785	0.569
X5.2	0.610	0.652	0.653	0.783	0.865	0.611
X5.3	0.601	0.552	0.634	0.469	0.738	0.507
Y1.2	0.587	0.632	0.682	0.620	0.633	0.770
Y1.3	0.531	0.553	0.635	0.343	0.520	0.829

Hasil pengujian validitas diskriminan dengan nilai *cross-loading* menunjukkan bahwa setiap poin pernyataan indikator memiliki kemampuan untuk secara dominan menunjukkan variabel latennya. Jika dibandingkan dengan variabel lainnya, variabel tersebut menerima nilai beban yang lebih besar. Indikator X1.1 (0.881), X2.1 (0.748), X3.1 (0.866), X4.1 (0.847), dan X5.1 (0.785) yang dimana menunjukkan nilai tertinggi pada masing-masing konstruk X. Demikian pula, indikator Y1.2 dan Y1.3 menunjukkan nilai tertinggi masing-masing sebesar 0,770 dan 0,829. Dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini tidak diskriminatif.

Tabel 5.8 Fornell-Lacker Criterion

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
<i>Tangibles (X1)</i>	0.840					
<i>Reliability (X2)</i>	0.848	0.791				
<i>Responsiveness (X3)</i>	0.754	0.719	0.798			

<i>Assurance (X4)</i>	0.676	0.685	0.582	0.822		
<i>Emphaty (X5)</i>	0.732	0.757	0.755	0.811	0.798	
<i>Kepuasan Pengguna(Y)</i>	0.683	0.700	0.800	0.565	0.707	0.823

Dari Tabel 5.8 diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk variabel *Responsiveness* 0.798, *Assurance* 0.822, *Empathy* 0.798, dan *Kepuasan Pengguna* (0.823) menunjukkan angka yang lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya dalam kolom yang sama. Hal ini secara umum menunjukkan bahwa sebagian besar variabel memiliki validitas diskriminan yang baik karena mampu menjelaskan varians pada konstruknya sendiri lebih baik daripada konstruk lain.

5.4 Uji REALIBILITAS

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur penelitian memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Meskipun alat ukur ini sudah baku dan dinyatakan dapat diandalkan, tetap perlu diuji setiap kali digunakan. Ini disebabkan oleh kemungkinan bahwa hasil pengukuran dapat dipengaruhi oleh perbedaan dalam karakteristik peserta, lokasi, atau waktu pelaksanaan. Untuk mengukur keandalan, nilai *Alpha Cronbach* dan *Composite Reliability* digunakan. Sebuah pernyataan dianggap andal jika nilai *Alpha Cronbach* dan *Composite Reliability* keduanya lebih dari 0,7. Pernyataan tersebut dapat memenuhi syarat reliabilitas jika kedua nilai tersebut menunjukkan angka di atas batas minimal yang ditetapkan.[83].

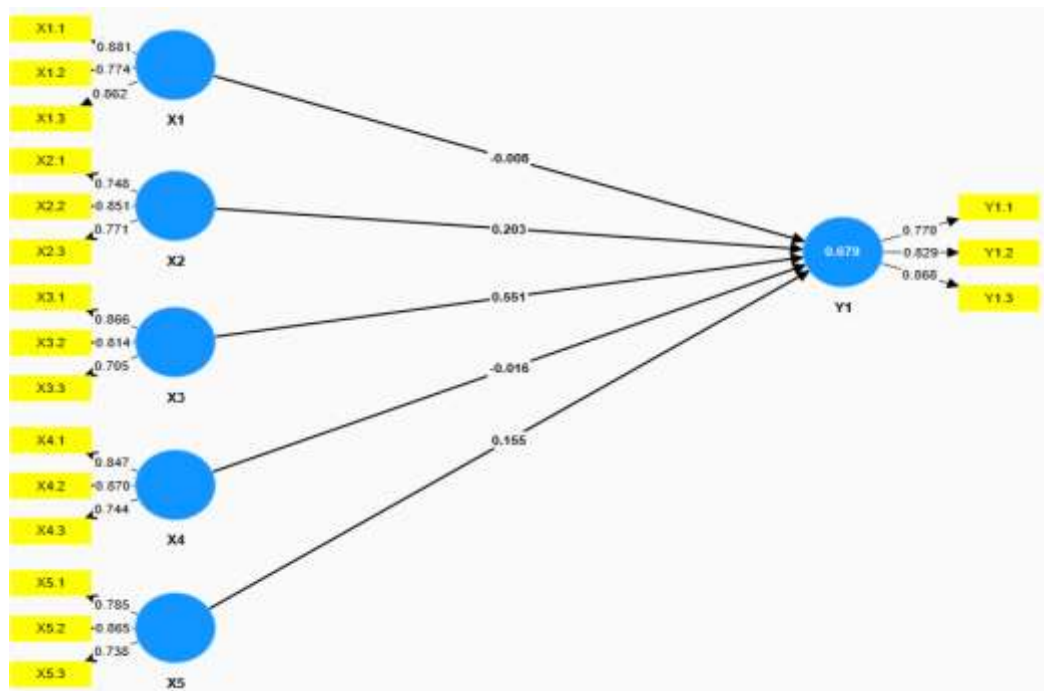
Tabel 5.9 Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbachs alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
<i>Tangibles</i>	3	0.793	0.878
<i>Reliability</i>	3	0.703	0.834
<i>Responsiveness</i>	3	0.714	0.839
<i>Assurance</i>	3	0.760	0.862
<i>Empathy</i>	3	0.713	0.840
Kepuasan Pengguna	3	0.761	0.863

Berdasarkan Tabel 5.9 Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Secara spesifik, variabel *Tangibles* memiliki tingkat reliabilitas dengan *Composite Reliability* sebesar 0,878, disusul oleh *Assurance* 0,862 dan Kepuasan Pengguna 0,863. Variabel lainnya seperti *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* juga menunjukkan nilai yang sangat baik.

5.4.1 Evaluasi Struktural Model (*Inner Model*)

Yuwono et al menyatakan bahwa : Uji hipotesis dalam PLS juga dikenal sebagai uji inner model. Ini termasuk menguji signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung dan mengukur seberapa besar pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen[84].



Gambar 5.5 Struktural Model

5.5 KOEFISIEN DETERMINAN R

Koefisien Determinan (*R Square* atau R kuadrat) berguna untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent.

Tabel 5.10 Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Y1	0.679	0.675

Berdasarkan Tabel 5.10, nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y) diperoleh sebesar 0,679, dengan nilai R-Square Adjusted sebesar 0,675. Hasil ini mengindikasikan bahwa kombinasi variabel independen dalam model (dimensi kualitas layanan) memiliki kontribusi sebesar 67,9% dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Pengguna. Sementara itu, sisanya sebesar 32,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain.

5.5.1 Pengujian Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian telah selesai, maka tahap selanjutnya adalah melakukan tes atau 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 [85].

Tabel 5. 11 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis	Hubungan	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
H1	X1 -> Y	-0.008	-0.007	0.064	0.126	0.900	Ditolak
H2	X2 -> Y	0.203	0.202	0.059	3.471	0.001	Diterima
H3	X3 -> Y	0.551	0.552	0.060	9.261	0.000	Diterima
H4	X4 -> Y	-0.016	-0.013	0.062	0.258	0.797	Ditolak
H5	X5 -> Y	0.155	0.153	0.065	2.401	0.016	Diterima

5.5.2 Hasil Analisis

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pembahasan Hasil Hipotesis 1

Hipotesis pertama menguji pengaruh *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Roblox. Hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar -0.008 dengan nilai T-Statistic sebesar $0.126 < 1.96$ dan P-Value sebesar $0.900 > 0.05$, sehingga **H1 ditolak**.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya, elemen fisik seperti tampilan visual dan

desain antarmuka aplikasi Roblox dalam penelitian ini kurang atau belum mampu memberikan dampak nyata bagi peningkatan kepuasan pengguna.

2. Pembahasan Hasil Hipotesis 2

Hipotesis kedua menguji pengaruh *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai path coefficient sebesar 0.203 dengan T-Statistic sebesar $3.471 > 1.96$ dan P-Value sebesar $0.001 < 0.05$, sehingga **H2 diterima**.

Hal ini menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Semakin andal sistem Roblox dalam meminimalkan error dan menjaga kestabilan layanan, maka kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan.

3. Pembahasan Hasil Hipotesis 3

Pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) diuji oleh hipotesis ketiga. Hasil uji menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0.551, dengan T-Statistic sebesar $9.261 > 1.96$, dan P-Value sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, **H3 diterima**.

Hasil ini menunjukkan bahwa responsivitas memiliki pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan. Kecepatan sistem dalam merespons perintah pengguna dan ketersediaan dukungan teknis menjadi faktor paling dominan dalam memicu kepuasan pengguna Roblox.

4. Pembahasan Hasil Hipotesis 4

Hipotesis keempat menganalisis pengaruh *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil analisis menunjukkan nilai path coefficient sebesar -0.016, dengan T-Statistic sebesar $0.258 < 1.96$ dan P-Value sebesar $0.797 > 0.05$, yang menunjukkan bahwa **H4 ditolak**.

Hal ini berarti *Assurance* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jaminan keamanan data atau privasi dalam konteks penelitian ini belum dirasakan sebagai faktor utama yang menentukan puas atau tidaknya pengguna saat bermain Roblox.

5. Pembahasan Hasil Hipotesis 5

Hipotesis kelima memeriksa pengaruh *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil tes menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0.155, dengan T-Statistic sebesar $2.401 > 1.96$, dan P-Value sebesar $0.016 < 0.05$, yang menunjukkan bahwa **H5 diterima**.

Hal ini membuktikan bahwa *Empathy* berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kemudahan interaksi sosial dan fitur yang memahami kebutuhan personal pengguna di dalam aplikasi Roblox mampu memberikan kontribusi positif terhadap total kepuasan mereka.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis yang telah di uji diatas, Memperbarui dan memberikan tampilan yang menarik dalam aplikasi Roblox, Serta meningkatkan

atau memberikan jaminan keamanan data dan privasi kepada pengguna, Baik itu untuk menghindari kehilangan akun ataupun hacking yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab pada akun pengguna serta meningkatkan privasi kepada pengguna, Maka dengan pendekatan ini tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, Akan tetapi juga memberikan nilai kepuasan pengguna yang begitu signifikan kepada pengembang aplikasi, Menciptakan pengalaman bermain yang lebih menarik, nyaman serta aman untuk bermain atau sekedar ber interaksi secara sosial.