

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara tidak langsung kepada responden dengan menyebarkan link melalui media sosial dengan bantuan fitur google forms untuk pengisiannya dengan target 100 respon kuisisioner. Selanjutnya pada saat pemrosesan data, data tersebut disaring dan diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak pengolah angka Ms. Excel dan diperoleh hasil bahwa seluruh data kuesioner yang terkumpul valid untuk 100 data dapat digunakan. Lalu pada format awal berbentuk .XLSX peneliti melakukan konversi dengan merubah judul tabel menjadi variabel yang telah ditentukan dan melakukan konversi jenis file kedalam bentuk .CSV sebagai file masukan untuk proses analisis data pada aplikasi SmartPLS.

5.2 HASIL ANALISIS

5.2.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan penelitian untuk mengumpulkan data mengenai penggunaan aplikasi OVO, didapatkan 100 responden dengan ciri khusus sebagai pengguna aplikasi OVO yang berdomisili di kota Jambi dengan sebanyak 50 orang berjenis kelamin laki-laki dan 50 orang

berjenis kelamin perempuan dengan presentasi rentang umur 17-20 tahun sebanyak 33%, 21-25 tahun sebanyak 51% dan 26-30 tahun sebanyak 16%

5.2.2 Hasil Analisis Demografi

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, khususnya pertanyaan pada bagian profil responden dan pertanyaan tentang OVO untuk menghasilkan informasi demografis terkait karakteristik responden, peranan OVO, serta status kepuasan pengguna OVO. Informasi yang dikumpulkan berupa domisili, rentang umur dan jenis kelamin. Berikut Rincian masing-masing data:

1. Domisili

Pada bagian domisili didapatkan sebanyak 100% responden merupakan pengguna ovo yang berasal dari kota jambi.

2. Jenis Kelamin

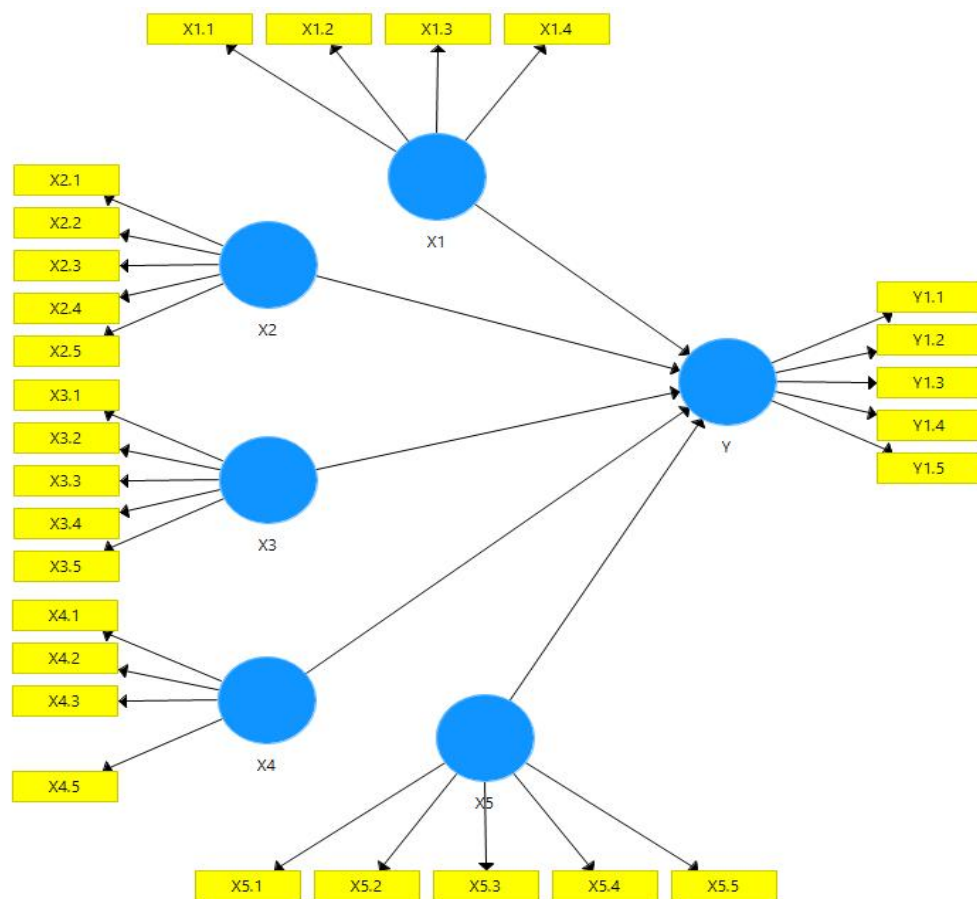
Pada bagian jenis kelamin sebanyak 50 responden berjenis kelamin laki-laki dan 50 responden lainnya berjenis kelamin perempuan.

3. Rentang Umur

Ditemukan pada data yang diisi oleh responden berupa presentasi rentang umur 17-20 tahun sebanyak 33%, 21-25 tahun sebanyak 51% dan 26-30 tahun sebanyak 16%.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Pada model pengukuran (*outer model*) pada SmartPLS dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.



Gambar 5.1 Model SmartPLS

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut maka dapat dikatakan valid [37]. Pada peneliyian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen

Convergent validity mengukur kolerasi antara item pernyataan dengan konstruk dalam penelitian. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik jika nilai outer loading $>0,7$ [38].

Tabel 5.1 *Loading Factor*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0,816					
X1.2	0,828					
X1.3	0,873					
X1.4	0,810					
X2.1		0,793				
X2.2		0,823				
X2.3		0,749				
X2.4		0,719				

X2.5		0,719				
X3.1			0,810			
X3.2			0,770			
X3.3			0,723			
X3.4			0,809			
X3.5			0,848			
X4.1				0,797		
X4.2				0,843		
X4.3				0,839		
X4.5				0,827		
X5.1					0,777	
X5.2					0,773	
X5.3					0,873	
X5.4					0,803	
X5.5					0,860	
Y1.1						0,797
Y1.2						0,804

Y1.3						0,814
Y1.4						0,755
Y1.5						0,814

Pada tabel 5.1 ditemukan bahwa nilai outer loading memenuhi $>0,7$ sehingga dapat dinyatakan bahwa korelasi antar item valid dan memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Validitas Distriminan

Uji validitas diskriman dapat dilakukan dengan menggunakan cross loading pengukuran dengan konstruknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Suatu model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk. Indikator dikatakan valid secara diskriminan, jika nilai $AVE > 0,50$ [39]

Tabel 5.2 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variable	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
X1	0,693
X2	0,580
X3	0,629
X4	0,683
X5	0,669
Y1	0,635

Berdasarkan table 5.2 nilai AVE pada variabel laten semua bernilai $>0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengukuran tersebut telah valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Lacker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi indikator lebih besar dengan konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat lebih baik dari konstruk lainnya [40].

Tabel 5.3 *Fornell Lacker Criterion*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0,832					
X2	0,831	0,762				
X3	0,788	0,797	0,793			

X4	0,742	0,789	0,827	0,826		
X5	0,786	0,788	0,749	0,780	0,818	
Y	0,786	0,778	0,784	0,791	0,789	0,797

Berdasarkan table 5.3 terdapat bahwa setiap indicator masing-masing pertanyaan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji pada konstruk laten lainnya, artinya setiap indicator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten yaitu validitas deskriminan dapat dikatakan valid.

Selanjutnya untuk menentukan apakah uji validitas yang dilakukan diskriminan, maka perlu dilakukan pengukuran *cross loading* $>0,7$. Apabila *cross loading* $>0,70$, maka kreteria validitas diskriminan tercapai [40]

Tabel 5.4 Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
X1.1	0,816	0,714	0,699	0,607	0,648	0,717
X1.2	0,828	0,665	0,648	0,655	0,676	0,654
X1.3	0,873	0,714	0,666	0,620	0,677	0,676
X1.4	0,810	0,667	0,596	0,584	0,563	0,547
X2.1	0,692	0,793	0,616	0,622	0,603	0,606
X2.2	0,661	0,823	0,629	0,657	0,698	0,674
X2.3	0,608	0,749	0,559	0,578	0,558	0,562

X2.4	0,572	0,719	0,664	0,627	0,598	0,559
X2.5	0,627	0,719	0,572	0,516	0,523	0,552
X3.1	0,639	0,663	0,810	0,679	0,626	0,601
X3.2	0,617	0,601	0,770	0,574	0,463	0,574
X3.3	0,520	0,539	0,723	0,604	0,574	0,507
X3.4	0,633	0,664	0,809	0,700	0,616	0,665
X3.5	0,697	0,681	0,848	0,713	0,677	0,729
X4.1	0,574	0,598	0,615	0,797	0,634	0,602
X4.2	0,674	0,750	0,723	0,843	0,692	0,647
X4.3	0,595	0,619	0,729	0,839	0,628	0,623
X4.5	0,607	0,639	0,669	0,827	0,626	0,729
X5.1	0,574	0,583	0,555	0,575	0,777	0,523
X5.2	0,576	0,569	0,561	0,650	0,773	0,561
X5.3	0,694	0,741	0,693	0,746	0,873	0,656
X5.4	0,673	0,621	0,589	0,556	0,803	0,689
X5.5	0,697	0,692	0,653	0,663	0,860	0,754
Y1.1	0,614	0,617	0,591	0,654	0,679	0,797
Y1.2	0,694	0,649	0,638	0,670	0,681	0,804
Y1.3	0,640	0,697	0,703	0,693	0,626	0,814
Y1.4	0,519	0,517	0,559	0,503	0,482	0,775
Y1.5	0,649	0,601	0,622	0,610	0,651	0,814

Pada table 5.4 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* pada setiap indicator dari masing-masing variable laten lainnya, dan memiliki nilai $>0,7$. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap variable laten memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana ditandai dengan variable laten memiliki pengukuran yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai dari composite reliability dan cronbach's alpha dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. Nilai composite reliable dikatakan reliable jika nilainya $>0,7$ sedangkan cronbach's alpha harus $>0,7$ [41]

Tabel 5.5 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Reliability
X1	0,853	0,900	Reliable
X2	0,818	0,873	Reliable
X3	0,852	0,894	Reliable
X4	0,846	0,896	Reliable
X5	0,876	0,910	Reliable
Y1	0,857	0,897	Reliable

Pada table 5.5 dapat dilihat hasil uji reliabilitas yang menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* pada setiap variable lebih besar dari 0,7 yang

berarti semua variable telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian. Selain itu nilai *cronbach's alpha* juga menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7, hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variable juga memenuhi kriteria.

5.4 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Model struktural (inner model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R²). Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

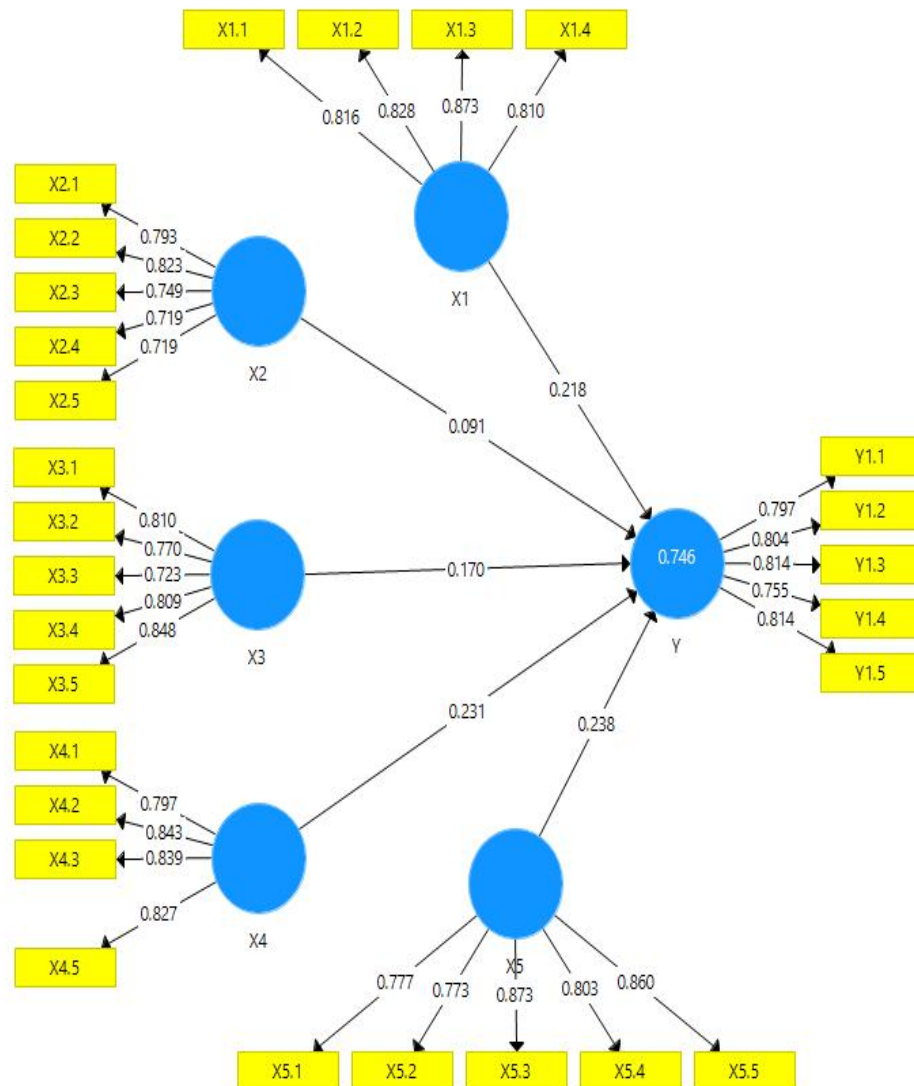
5.4.1 Nilai R Square (R²)

Model struktural merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R²). Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan nilai R square adjusted karena memiliki lebih dari dua variabel bebas [42]. Dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu : [40]

Jika nilai $R^2 = 0,67$ = Model adalah substansi (kuat)

Jika nilai $R^2 = 0,33$ = Model adalah moderate (sedang)

Jika nilai $R^2 = 0,19$ = Model adalah lemah (buruk)



Gambar 5.2 *R-Square Adjusted*

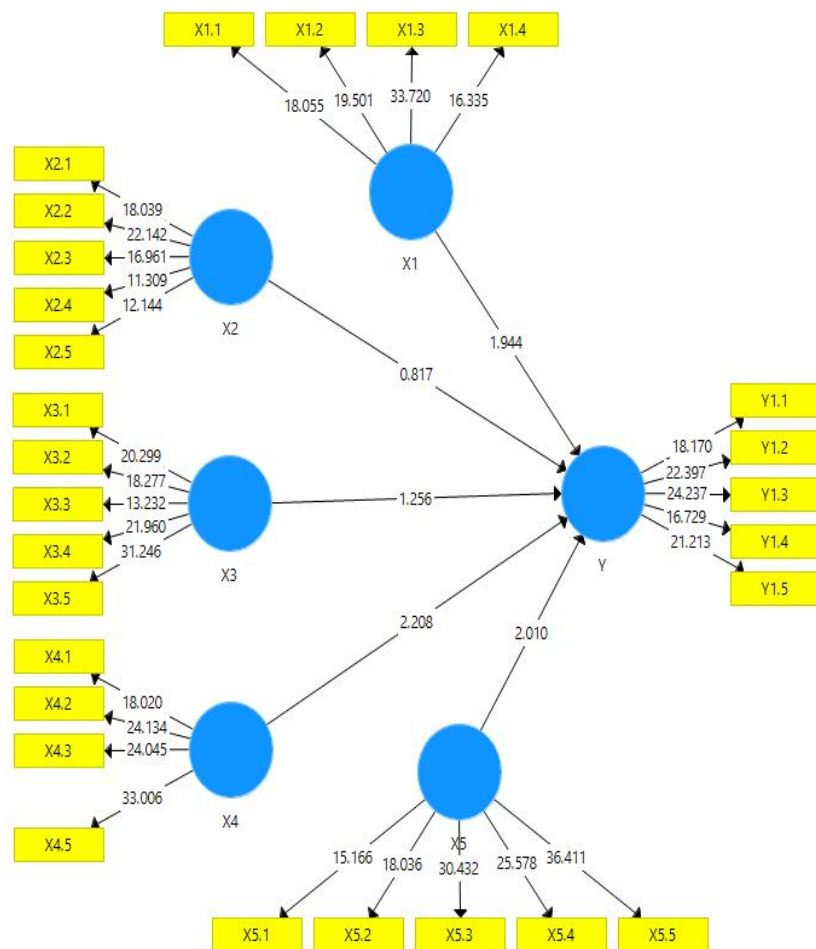
Tabel 5.6 *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
User Satisfaction	0,746	0,733

Berdasarkan table 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai *adjusted* R² untuk kepuasan pengguna (*user statisfaction*) adalah sebesar 0,733 yang berarti kedua variable independen memberikan pengaruh substansial atau dapat dikatakan kuat.

5.4.2 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis yaitu dengan melihat hasil nilai *bootsrapping*. Pengujian dengan *bootsrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah abnormalitas data penelitian.



Gambar 5.3 Output bootsrapping

Berdasarkan hasil perhitungan bootstrapping diatas, dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T-Statistic*. *T-Statistic* dikatakan valid apabila indicator memiliki nilai *T-Statistic* $\geq 1,96$, indicator juga dikatakan valid jika memiliki *P Value* $\leq 0,05$ [41]

Table 5.7 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>	Hasil
H1	X1 $\rightarrow$ Y1	1,944	0,052	Ditolak
H2	X2 $\rightarrow$ Y1	0,817	0,414	Ditolak
H3	X3 $\rightarrow$ Y1	1,256	0,210	Ditolak
H4	X4 $\rightarrow$ Y1	2,208	0,208	Diterima
H5	X5 $\rightarrow$ Y1	2,010	0,045	Diterima

5.5 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.7 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hasil pengujian variabel kemudahan pengguna *content* (X1) signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai *P Values* $0,052 < 0,05$ dan perhitungan *T-Statistic* $1,944 > 1,96$. Menunjukkan bahwa variable *content* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini **Ditolak**, dengan indicator pertanyaan yaitu, apakah informasi yang tersedia pada aplikasi OVO sudah sesuai yang anda cari, apakah aplikasi OVO mudah

dipahami, apakah informasi pada aplikasi OVO menurut anda sudah cukup lengkap, apakah aplikasi OVO memberikan informasi yang berguna bagi anda, dan apakah aplikasi OVO sangat membantu anda dalam melakukan transaksi. Hasil analisis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aidil [43] dan Eko Siswanto [44]

2. Hasil pengujian variable *Accuracy* (X2) signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai *P Values* $0,414 < 0,05$ dan perhitungan *T-Statistic* $0,817 > 1,96$. Menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini **Ditolak**, dengan indikator pertanyaan yaitu, apakah aplikasi OVO sudah memberikan informasi yang akurat dan benar, apakah anda puas dengan keakuratan aplikasi OVO, apakah aplikasi OVO menampilkan output sesuai dengan yang diperintahkan, apakah aplikasi OVO memberikan informasi yang jelas, dan apakah aplikasi OVO sering terjadi eror atau bug saat melakukan transaksi. Hasil analisis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masitah [45] dan Eribe [46]
3. Hasil pengujian variable *Format* (X3) signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai *P Values* $0,210 < 0,05$ dan perhitungan *T-Statistic* $1,256 > 1,96$. Menunjukkan bahwa variabel *Format* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini **Ditolak**, dengan

indicator pertanyaan yaitu, apakah aplikasi OVO memiliki tampilan yang menarik, apakah aplikasi OVO memiliki layout yang memudahkan pengguna, apakah aplikasi OVO menampilkan menu yang mudah untuk dipahami, apakah aplikasi OVO menginput transaksi dari pengguna dengan cepat dan tepat waktu, dan apakah aplikasi OVO mudah dipahami oleh orang awam. Hasil analisis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryawan [33] dan Aidil [43]

4. Hasil pengujian variable *Ease Of Use* (X4) signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai *P Values* $0,028 < 0,05$ dan perhitungan *T-Statistic* $2,208 > 1,96$. Menunjukkan bahwa variabel *Ease Of Use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini **Diterima**, dengan indicator pertanyaan yaitu, apakah aplikasi OVO sangat mudah digunakan, apakah aplikasi OVO mudah diakses dimana saja dan kapan saja, apakah aplikasi OVO memberikan kemudahan proses input dan pencarian data, apakah aplikasi OVO mudah dipahami oleh orang awam, dan apakah aplikasi OVO memberikan berbagai kemudahan dalam aplikasi tersebut. Hasil analisis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanungkalit [47] dan Suryawan [33]

Hasil pengujian variable *Timeliness* (X5) signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai *P Values* $0,045 < 0,05$ dan perhitungan *T-Statistic* $2,010 > 1,96$. Menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam

penelitian ini **Diterima**, dengan indicator pertanyaan yaitu, apakah aplikasi OVO mudah digunakan, apakah aplikasi OVO mudah dipahami, apakah aplikasi OVO mudah diakses dimana saja dan kapan saja, apakah aplikasi OVO selalu memberikan informasi yang terbaru, dan apakah informasi yang dibutuhkan cepat diperoleh. Hasil analisis dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aidil [43] dan Kurniasih [48]