

BAB V

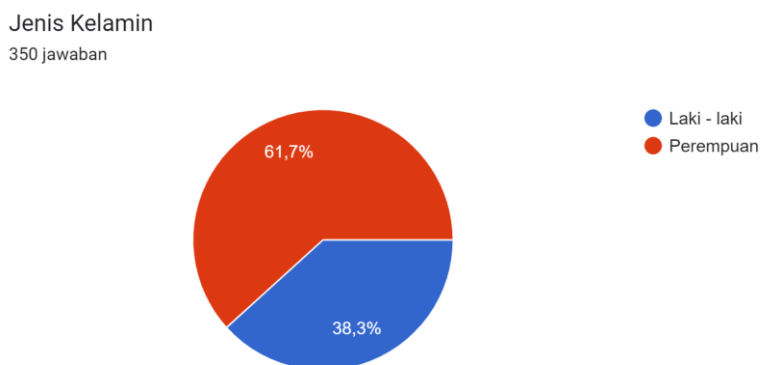
HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

5.1. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah/menggunakan aplikasi OVO. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 350 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui *google form*, yang telah disebar dari tanggal 1 desember 2023 – 24 desember 2023. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai jenis karakteristik responden yang dapat dilihat di bawah ini.

5.1.1. Jenis Kelamin

Diketahui bahwa jumlah responden dengan jelas yaitu kelamin laki – laki sebanyak 156 orang (44,6) dan responden yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 194 orang (55,4) , seperti pada gambar 5.1 dan tabel 5.1.



Gambar 5.1 Jenis Kelamin

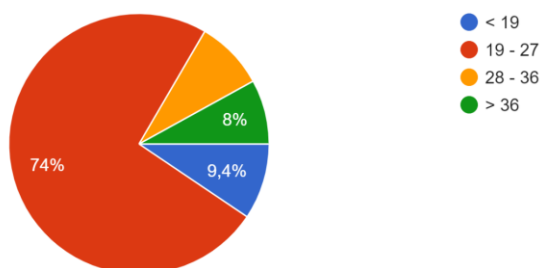
Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	134	38,3
Perempuan	216	61,7
Total	350	100%

5.1.2. Umur

Diketahui bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang umur 19 -27 tahun dengan jumlah responden 259 dan presentase 74%, responden dengan rentang umur >36 tahun berjumlah 28 responden dengan presentase 8%, responden dengan rentang umur 28 – 36 tahun berjumlah 30 responden dengan presentase 8,6%, dan responden dengan rentang umur <19 tahun berjumlah 33 responden dengan presentase 9,4%. Seperti pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.

Usia
350 jawaban

**Gambar 5.2 Umur**

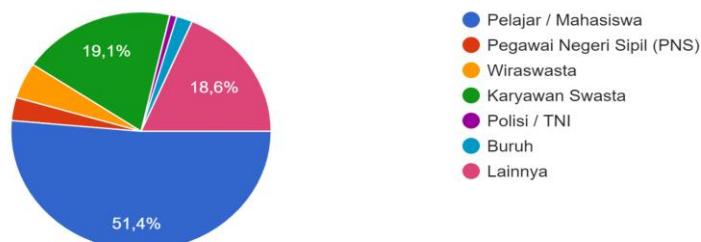
Tabel 5.2 Umur

Usia	Jumlah	Presentase
< 19	33	9,4%
19 – 27	259	74%
28 – 36	30	8,6%
>36	28	8%
Total	350	100%

5.1.3. Pekerjaan

Diketahui bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah responden 180 dengan presentase 51,4%, sedangkan responden PNS berjumlah 11 dengan presentase 3,1%, wiraswasta berjumlah 17 responden dengan presentase 4,9%, karyawan swasta berjumlah 67 dengan presentase 19,1%, polisi/TNI berjumlah 3 responden dengan presentase 0,9%, buruh berjumlah 7 responden dengan presentase 2%, dan lainnya berjumlah 65 responden dengan presentase 18,6%. Seperti pada gambar 5.3 dan tabel 5.3.

Pekerjaan
350 jawaban

**Gambar 5.3 Pekerjaan**

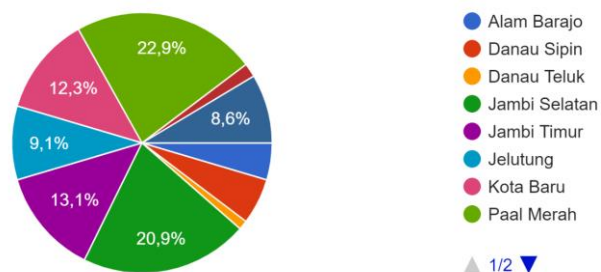
Tabel 5.3 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	180	51,4%
PNS	11	3,1%
Wiraswasta	17	4,9%
Karyawan Swasta	67	19,1%
Polisi / TNI	3	0,9%
Buruh	7	2%
Lainnya	65	18,6%
Total	350	100%

5.1.4. Domisili

Diketahui bahwa responden pada penelitian ini adalah Jambi Selatan berjumlah 73 responden dengan presentase 20,9%, sedangkan Alam Barajo berjumlah 16 dengan presentase 4,6%, Danau Sipin berjumlah 20 responden dengan presentase 5,7%, Danau Teluk berjumlah 4 responden dengan presentase 1,1%, Jambi Timur berjumlah 46 responden dengan presentase 13,1%, Jelutung berjumlah 32 responden dengan presentase 9,1%, Kota Baru berjumlah 43 responden dengan presentase 12,3%, Paal Merah berjumlah 80 responden dengan presentase 22,9%, Pelayangan berjumlah 6 responden dengan presentase 1,7%, dan Telanaipura berjumlah 30 responden dengan presentase 8,6%. Seperti pada gambar 5.4 dan tabel 5.4.

Domisili
350 jawaban



Gambar 5.4 Domisili

Tabel 5.4 Domisili

Domisili	Jumlah	Presentase
Alam Barajo	16	4,6%
Danau Sipin	20	5,7%
Danau Teluk	4	1,1%
Jambi Selatan	73	20,9%
Jambi Timur	46	13,1%
Jelutung	32	9,1%
Kota Baru	43	12,3%
Paal Merah	80	20,9%
Pelayangan	6	1,7%
Telanai	30	8,6%
Total	350	100%

5.2. MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan realibilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukan ke aplikasi *SmartPLS*, adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang akan diinginkan.

5.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item – item pertanyaan apakah tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua atau lebih dengan alat ukur yang sama. Reliabilitas diartikan sebagai derajat *reliable* dari sebuah instrumen, apakah instrumen akan menghasilkan keandalan jika diberikan kepada berbagi responden [55]. Uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *Cronbach's Alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan dan dikatakan baik apabila $\alpha > 0,6$. Evaluasi reliabilitas konstruk juga dapat menggunakan *Composite Reliability* dengan nilai 0,7 maka konstruk tersebut dinyatakan *reliable*. Nilai *Composite Reliability* masing – masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan

1	System Quality	0.831	0.881	Reliable
2	Information Quality	0.885	0.916	Reliable
3	Service Quality	0.827	0.878	Reliable
4	User Satisfaction	0.881	0.914	Reliable

Berdasarkan tabel 5.5 Uji reliabilitas dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.831 sedangkan *Composite Reliability* 0.881 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.885 sedangkan *Composite Reliability* 0.916 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.827 sedangkan *Composite Reliability* 0.878 maka dinyatakan *Reliable*, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.881 sedangkan *Composite Reliability* 0.914 maka dinyatakan *Reliable*.

Hasil analisis data pada tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel diatas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya dalam nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel 5.5 menunjukan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dan hal ini menunjukan bahwa tingkat reliabilitas variabel ditinjau dari nilai *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dinyatakan *reliable* maka selanjutnya melakukan uji validitas yang berisi *Loading Factor*, AVE, *Farnel Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading*

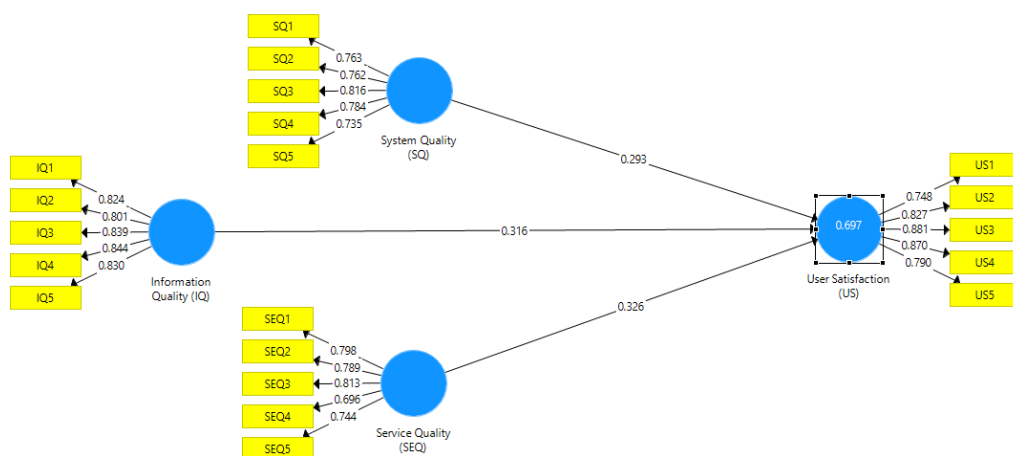
untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criteration* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.2.2. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total [55]. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity digunakan untuk mengukur korelasi antara skor item dengan skor konstruk, semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya. Untuk mengetahui apakah variabel dengan indikator berkorelasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* $>0,6$ [56]. Berikut hasil pengolahan data pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Model PLS 1

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada gambar 5.5. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel awalnya telah memenuhi *convergent validity* yaitu nilai yang didapatkan $>0,60$.

Tabel 5.6 Loading Factor

	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	0,763			
SQ2	0,762			
SQ3	0,816			
SQ4	0,784			
SQ5	0,735			
IQ1		0,824		
IQ2		0,801		
IQ3		0,839		
IQ4		0,844		
IQ5		0,830		
SEQ1			0,798	
SEQ2			0,789	
SEQ3			0,813	
SEQ4			0,696	
SEQ5			0,744	
US1				0,748

US2				0,827
US3				0,881
US4				0,870
US5				0,790

Berdasarkan tabel 5.6 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yang terdapat 5 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,763, 0,762, 0,816, 0,784, 0,735, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi yaitu 0,824, 0,801, 0,839, 0,844, 0,830, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang terdapat 5 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,798, 0,789, 0,813, 0,696, 0,744 dan variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang terdapat 4 indikator yang mewakili dengan nilai tertinggi 0,748, 0,827, 0,871, 0,870, 0,790.

Pada tabel 5.6. menunjukan bahwa *Loading Factor* memiliki nilai $>0,6$, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator variabel sudah tidak ada lagi yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang

membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE $>0,50$ maka artinya *Discriminant Validity* tercapai [56]. Seperti pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai AVE

NO	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1.	System Quality	0,597
2.	Information Quality	0,685
3.	Service Quality	0,591
4.	User Satisfaction	0,680

Berdasarkan tabel 5.7 AVE pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0,597, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0,685, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0,591 dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu 0,680.

Selain itu diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Lacker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk *laten* dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [57]. Seperti pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Farnell Lacker Criteration

Variabel	IQ	SEQ	SQ	US
<i>Information Quality</i>	0.828			
<i>Service Quality</i>	0.687	0.769		
<i>System Quality</i>	0.713	0.687	0.773	
<i>User Satisfaction</i>	0.749	0.745	0.743	0.824

Pada tabel 5.8 *Farnell Lacker Criteration* dapat dijelaskan nilai tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0,773, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0,828, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0,769 dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu 0,824.

Berdasarkan tabel 5.8 bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai *Farnell Lacker Criteration* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu di prediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.7 dan 5.8 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *Discriminant Validity* yaitu dengan menggunakan nilai *Cross Loading*. *Cross Loading Factor* pengukuran dengan konstraknya yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan antara nilai korelasi antara indikator dengan konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk yang lain maka dikatakan memiliki diskriminan validitas tinggi. Seperti pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Cross Loading

	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	0,763	0.529	0.487	0.580

SQ2	0,762	0,531	0,543	0,543
SQ3	0,816	0,559	0,514	0,569
SQ4	0.784	0.609	0.549	0.648
SQ5	0.735	0.518	0.567	0.514
IQ1	0.649	0.824	0.602	0,617
IQ2	0.667	0.801	0.566	0.644
IQ3	0.599	0.839	0.582	0.591
IQ4	0,635	0,844	0,580	0,648
IQ5	0,496	0,830	0,508	0,594
SEQ1	0.627	0.585	0.798	0.606
SEQ2	0.611	0.505	0.789	0.587
SEQ3	0,544	0,623	0,813	0,630
SEQ4	0,443	0,452	0,696	0,512
SEQ5	0.393	0.455	0.744	0.516
US1	0,553	0,559	0,570	0,748
US2	0.636	0.604	0.623	0.827
US3	0.661	0.672	0.694	0.881
US4	0.654	0.654	0.672	0.870
US5	0.545	0.591	0.489	0.790

Berdasarkan tabel 5.9 *Cross Loading* diatas dapat dilihat bahwa semua *loading* indikator terhadap konstruk > *Cross Loading*-nya. Maka dapat disimpulkan

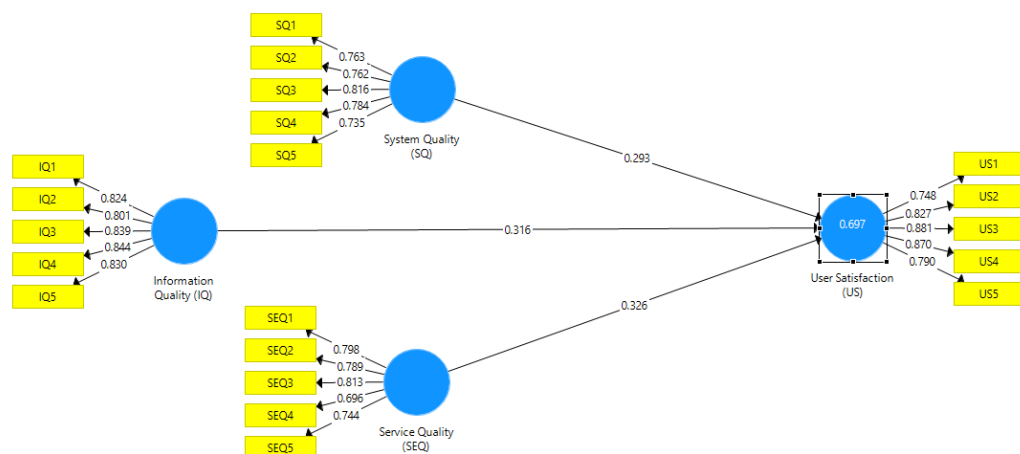
bahwa dari hasil tabel 5.9 yang diberi tanda yaitu semua *loading* indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3. MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat R-Square dimana digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

5.3.1. Nilai R-Square

Nilai *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klarifikasi nilai R^2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (*moderate*/sedang), 0,19 (lemah) [58]. Berikut hasil uji data nilai *R-Square*



Gambar 5.6 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.10 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

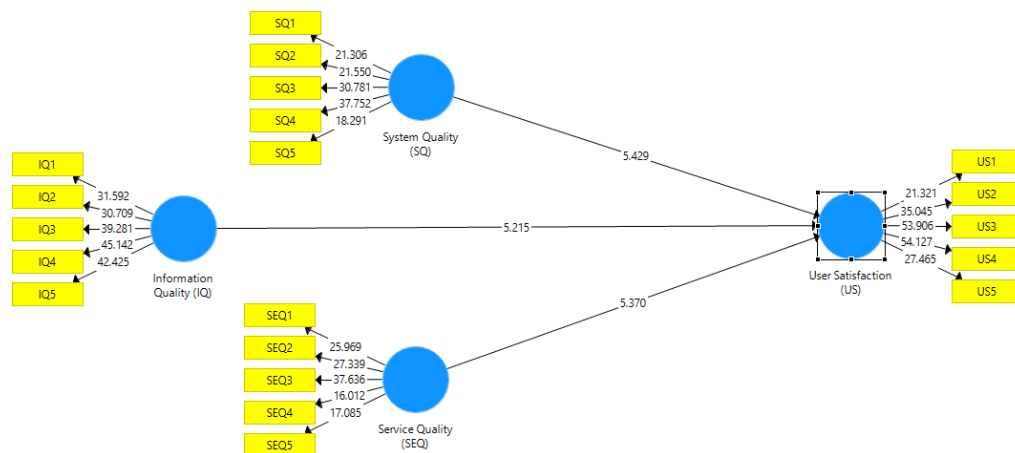
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction	0.697	0.695

Berdasarkan dari tabel 5.10 nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*System Quality*” , “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah sebesar 69,5%.Berarti sisanya yaitu sebesar 30,5% pengaruh dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Nilai ini dikategorikan *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

5.4. UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, langkah selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping* [59].

Pada langkah terakhir, uji hipotesis menggunakan aplikasi SmartPLS dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan untuk memilih menu *calculate* dan setelah itu akan tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang digunakan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.7 Output Bootstrapping

Berdasarkan dari gambar 5.8, pada penelitian ini terdapat 4 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes ini hipotesis digunakan dua kriteria yaitu *Path Coefficient* dan nilai T-Statistik. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah, dan jika nilai *Path Coefficient* adalah *negative*, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan nilai kriteria nilai T-Statistik adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (*P Value*) $>0,5$ [55]. Seperti pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Nilai Path Coefficient

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel (O)	T-Statistik (O/STDEV)	P Value	Hasil
H1	X1 (System Quality) ->	0.293	5.429	0.000	Diterima

	Y(User Satisfaction)				
H2	X2 (Information Quality) -> Y(User Satisfaction)	0.316	5.215	0.000	Diterima
H3	X3 (Service Quality) -> Y(User Satisfaction)	0.326	5,370	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis **H1** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,293 (positif) , nilai T-Statistik konstruk adalah sebesar 5,429 ($>1,96$) dan nilai *P Value* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**.
2. Hipotesis **H2** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,316 (positif), nilai T-Statistik konstruk

adalah sebesar 5,215 ($>1,96$) dan nilai *P Value* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,005$). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**.

3. Hipotesis **H3** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai original sampel 0,326 (positif), nilai T-Statistik konstruk adalah sebesar 5,370 ($>1,96$) dan nilai *P Value* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,005$). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**.