

BAB V

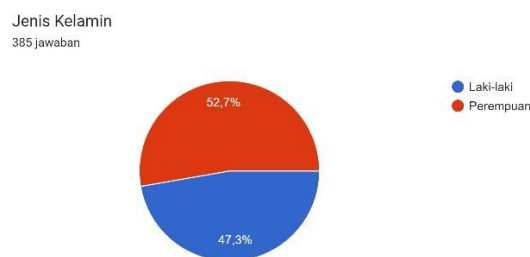
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari google form. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti WhatsApp, Instagram dan facebook. Untuk kegiatan pengisian dengan 24 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan kepada pengguna yang menggunakan Aplikasi WhatsApp sebanyak 385 responden yang telah memberikan respon ke dalam kuesioner dan dinyatakan valid. Hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari beberapa jenis karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini :

6.2.1 Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

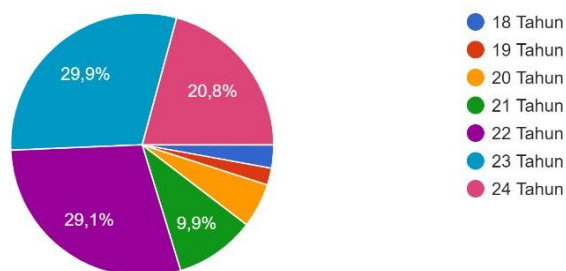
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	182	47,3 %
Perempuan	203	52,7 %
Jumlah	385	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 182 orang atau 47,3 % dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 203 orang atau 52,7 % dari total keseluruhan sampel., artinya pengguna WhatsApp lebih dominan Perempuan dibanding pengguna Laki-laki.

6.2.2 Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan bahwa usia responden sebagai berikut:

Usia
385 jawaban

**Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia**

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

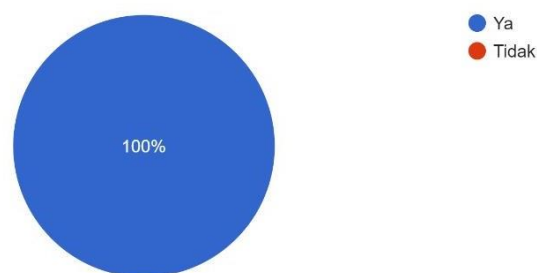
No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	18 Tahun	11	2,9 %
2	19 Tahun	8	2,1 %
3	20 Tahun	21	5,5 %
4	21 Tahun	38	9,9 %
5	22 Tahun	112	29,1 %
6	23 Tahun	115	29,9 %
7	24 Tahun	80	20,8 %
Jumlah		385	100%

Pada tabel diatas menunjukan bahwa para pengguna aplikasi WhatsApp dominan dari kalangan dewasa yang memiliki usia 23 Tahun.

6.2.3 Responden Pengguna Aplikasi WhatsApp

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan pengguna aplikasi WhatsApp responden sebagai berikut:

Apakah anda pengguna WhatsApp?
385 jawaban

**Gambar 5. 3 Diagram Responden Pengguna Aplikasi WhatsApp**

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi WhatsApp

No	Pengguna Aplikasi	Jumlah Responden	Persentase
1	Iya	385	100%
2	Tidak	-	-
	Jumlah	385	100%

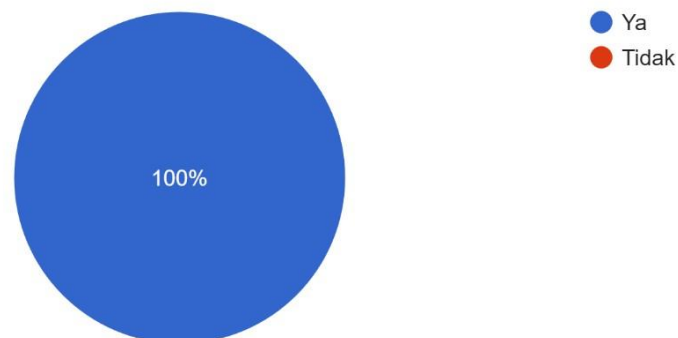
Pada Tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi WhatsApp mencapai 385 responden sesuai dengan target yang diinginkan peneliti dengan persentase 100 %.

6.2.4 Responden Domisili Kota Jambi

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukan domisili responden sebagai berikut:

Apakah anda berdomisili kota jambi?

385 jawaban

**Gambar 5. 4 Diagram Responden Domisili**

Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Domisili

No	Pengguna Aplikasi	Jumlah Responden	Persentase
1	Iya	385	100%
2	Tidak	-	-
	Jumlah	385	100%

Pada Tabel diatas menunjukkan bahwa Domisili kota jambi mencapai 385 responden sesuai dengan target yang diinginkan peneliti dengan persentase 100%.

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

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

5.2.1 Uji Validitas

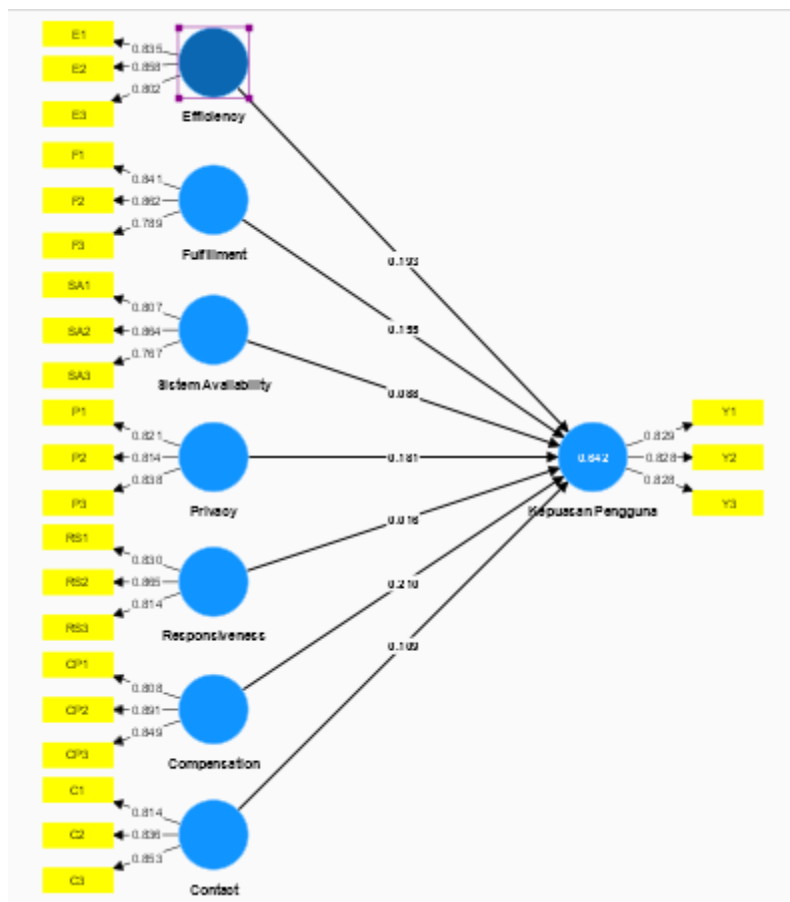
Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan

data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud [51]. Alat ukur yang dimaksud merupakan pernyataan dan pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner.

Instrumen penelitian dapat dikatakan baik jika mempunyai validitas yang memenuhi kriteria yang telah disepakati. Sehingga apabila instrumen penelitian tersebut menjalankan fungsi ukurnya, akan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah kemungkinan akan menghasilkan data yang kurang atau mungkin tidak sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam melaksanakan uji validitas dapat dilakukan evaluasi berkaitan dengan tes "*discriminant validity*" dan "*convergent validity*".

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pada uji Outer Model ini Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen jika nilai *loading factor* $> 0,7$. Jika semua faktor pembebanan memiliki nilai $> 0,7$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena tidak ada indikator untuk semua variabel yang dihilangkan dari model dan korelasi dapat dikatakan valid [52]. dan Melalui penggunaan parameter "Loading Factor" (LF) dan nilai "Average Variance Extracted" (AVE), jika nilai $LF \geq 0,7$ dan nilai $AVE \geq 0,5$, maka validitas konvergen dinyatakan valid [53].



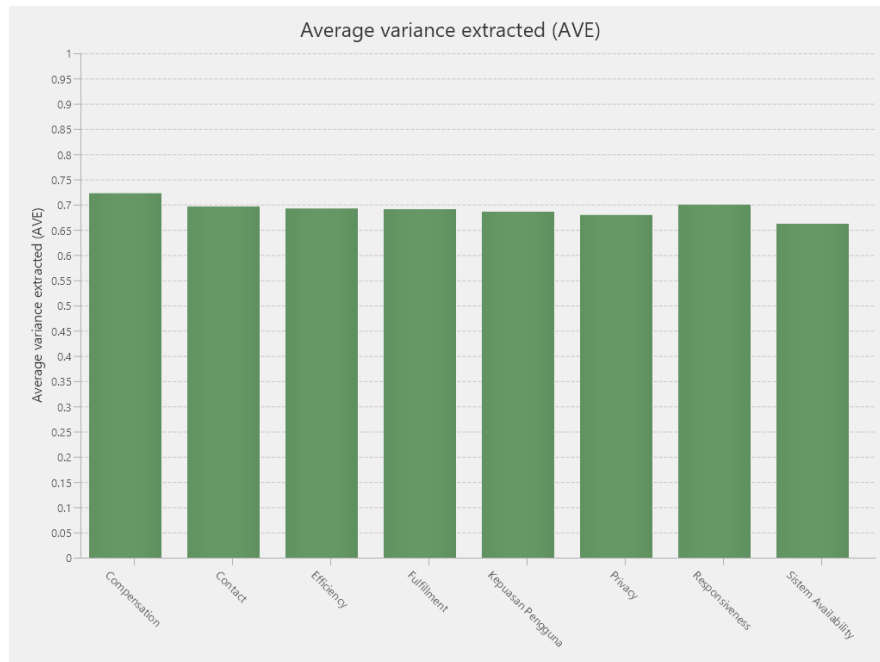
Gambar 5. 5 Konseptual Model SMART-PLS

Tabel 5. 5 Outer Loadings

Outer Loading	X1 (Efficiency)	X2 (Fulfillment)	X3 (System Availability)	X4 (Privacy)	X5 (Responsiveness)	X6 (Compensation)	X7 (Contact)	Kepuasan Pengguna
X1.1	0.835							
X1.2	0.858							
X1.3	0.802							
X2.1		0.841						
X2.2		0.862						

X2.3		0.789						
X3.1			0.807					
X3.2			0.864					
X3.3			0.767					
X4.1				0.821				
X4.2				0.814				
X4.3				0.838				
X5.1					0.830			
X5.2					0.865			
X5.3					0.814			
X6.1						0.808		
X6.2						0.891		
X6.3						0.849		
X7.1							0.814	
X7.2							0.836	
X7.3							0.853	
Y1								0.829
Y2								0.828
Y3								0.828

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai >0.7 , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.



Gambar 5. 6 Average Variance Extracted (AVE)

Dari gambar 5.5 dan tabel 5.5 di atas, dapat kita lihat bahwa semua indikator AVE bernilai > 0.5 sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara discriminant validity.

2. Validitas Diskriminan

Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter cross loading masing-

masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya discriminant validity tercapai. [53]

Tabel 5. 6 Cross Loading

Cross Loading	X1 (Eficiency)	X2 (Fulfillment)	X3 (System Availability)	X4 (Privacy)	X5 (Responsiveness)	X6 (Compensation)	X7 (Contact)	Kepuasan Pengguna
X1.1	0.518	0.458	0.452	0.559	0.435	0.549	0.814	0.475
X1.2	0.479	0.409	0.551	0.520	0.462	0.457	0.836	0.475
X1.3	0.491	0.507	0.552	0.526	0.503	0.511	0.853	0.580
X2.1	0.505	0.525	0.547	0.529	0.526	0.808	0.418	0.544
X2.2	0.555	0.535	0.537	0.524	0.560	0.891	0.528	0.571
X2.3	0.590	0.551	0.489	0.549	0.491	0.849	0.590	0.609
X3.1	0.835	0.607	0.618	0.508	0.541	0.575	0.505	0.600
X3.2	0.858	0.625	0.550	0.537	0.546	0.518	0.478	0.588
X3.3	0.802	0.639	0.556	0.570	0.553	0.526	0.498	0.554
X4.1	0.669	0.841	0.564	0.568	0.569	0.581	0.496	0.578
X4.2	0.622	0.862	0.551	0.588	0.526	0.515	0.411	0.586
X4.3	0.574	0.789	0.549	0.514	0.528	0.480	0.472	0.539
X5.1	0.516	0.525	0.577	0.821	0.594	0.561	0.527	0.575
X5.2	0.484	0.524	0.504	0.814	0.609	0.479	0.511	0.498
X5.3	0.588	0.604	0.583	0.838	0.643	0.511	0.541	0.606
X6.1	0.518	0.563	0.593	0.650	0.830	0.494	0.462	0.533
X6.2	0.557	0.537	0.591	0.627	0.865	0.495	0.496	0.554
X6.3	0.575	0.533	0.577	0.597	0.814	0.566	0.449	0.497
X7.1	0.549	0.581	0.807	0.494	0.564	0.481	0.492	0.531
X7.2	0.585	0.559	0.864	0.499	0.542	0.530	0.553	0.552
X7.3	0.552	0.486	0.767	0.661	0.608	0.490	0.474	0.518

Y1	0.601	0.616	0.589	0.589	0.550	0.596	0.578	0.829
Y2	0.556	0.532	0.489	0.540	0.505	0.531	0.470	0.828
Y3	0.576	0.544	0.545	0.565	0.511	0.553	0.475	0.828

Dari hasil estimasi cross loading pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai cross loading untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai >0.7 . Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk, Rule of thumb nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima namun, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid. [54]

Tabel 5. 7 Reliability

Variabel	Jumlah Indikator	Cronbachs Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Efficiency</i>	3	0,778	0,779	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	3	0,776	0,778	Reliabel
<i>System Availability</i>	3	0,743	0,746	Reliabel
<i>Privacy</i>	3	0,765	0,770	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3	0,786	0,788	Reliabel
<i>Compensation</i>	3	0,807	0,810	Reliabel
<i>Contact</i>	3	0,778	0,793	Reliabel
Kepuasan Pengguna	3	0,772	0,773	Reliabel

Pada tabel 5.7 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPls yang menyatakan bahwa semua nilai composite reliability semua >0.7 yang berarti semua variabel reliable dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai cronbach alpha menunjukkan bahwa semua nilai cronbach alpha lebih dari 0.7 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variable bahwa semua variable memenuhi kriteria.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Pengujian inner model dilakukan dengan melihat nilai 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

Uji R-Square dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R² yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (moderate/sedang), 0,19 (lemah). Dalam penelitian ini digunakan nilai r-square adjusted (adjusted R²), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.

Tabel 5. 8 Nilai R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.643	0.635

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 5.8 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* adalah 0.643 dan nilai *R Square Adjusted* adalah 0.635 Nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan satu variabel dengan variabel lain.

5.4 UJI HIPOTESIS

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

5.4.1 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai $-t$ tabel (1.96) dan $+t$ tabel (α) 5% (1.96).

Tabel 5. 9 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	X1 -> Y	0.193	0.195	0.073	2.641	0.008	Diterima
H2	X2 -> Y	0.155	0.152	0.075	2.067	0.039	Diterima
H3	X3 -> Y	0.088	0.086	0.060	1.462	0.144	Ditolak
H4	X4 -> Y	0.181	0.181	0.064	2.803	0.005	Diterima
H5	X5 -> Y	0.016	0.023	0.067	0.242	0.809	Ditolak
H6	X6 -> Y	0.210	0.210	0.063	3.320	0.001	Diterima
H7	X7 -> Y	0.109	0.107	0.054	2.004	0.045	Diterima

Keterangan :

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pembahasan hasil Hipotesis 1

Hipotesis Pertama menunjukkan bahwa nilai T-statistic $2,641 > 1,96$ dan nilai P-values $0,008 < 0,05$. Sehingga H1 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Pembahasan hasil Hipotesis 2

Hipotesis Kedua menunjukkan bahwa nilai T-statistic $2,067 > 1,96$

dan nilai P-values $0,039 < 0,05$. Sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Fulfillment* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis Ketiga menunjukkan bahwa nilai T-statistic $1,462 > 1,96$ dan nilai P-values $0,144 < 0,005$. Sehingga H3 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *System Availability* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miftahul Jannah, Dedy Agung Prabowo, Resad Setyadi [55] pengaruh *System Availability* (X3) terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai P-Value (sig. 0,015) dengan nilai T-Statistic (2,188). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel *System Availability* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Buku Pokok Makam.

4. Pembahasan hasil Hipotesis 4

Hipotesis Keempat menunjukkan bahwa nilai T-statistic $2,803 > 1,96$ dan nilai P-values $0,005 < 0,05$. Sehingga H4 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Privacy* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis Kelima menunjukkan bahwa nilai T-statistic $0,242 > 1,96$ dan nilai P-values $0,809 < 0,005$. Sehingga H5 dalam penelitian

ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrew Tanny Liem, Ibrena Reghuella Chrisanti, Alvin Sandag, dan Dipta Divakara Pius Purwadaria [56] pengaruh *Responsiveness* (X5) terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai P-Value (sig. 0,990) dengan nilai T-Statistic (0,013). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Mobile Banking PT.XYZ.

6. Pembahasan hasil Hipotesis 6

Hipotesis Keenam menunjukkan bahwa nilai T-statistic $3,320 > 1,96$ dan nilai P-values $0,001 < 0,05$. Sehingga H6 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Compensation* (X6) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

7. Pembahasan hasil Hipotesis 7

Hipotesis Ketujuh menunjukkan bahwa nilai T-statistic $2,004 > 1,96$ dan nilai P-values $0,045 < 0,05$. Sehingga H7 dalam penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Contact* (X7) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.