

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Neobank dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 384 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokkan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

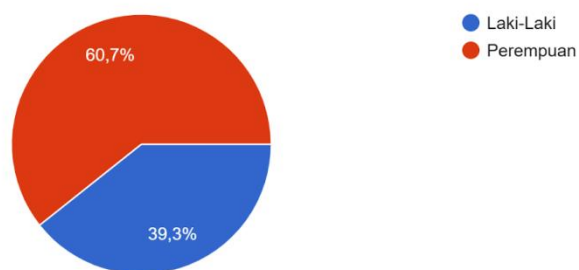
5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	151	39,3%
Perempuan	233	60,7%
Total	384	100%

Jenis Kelamin
384 jawaban



Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 diketahui bahwa jumlah responden Laki-Laki 151 orang 39,3%, Perempuan 233 orang 60,7%.

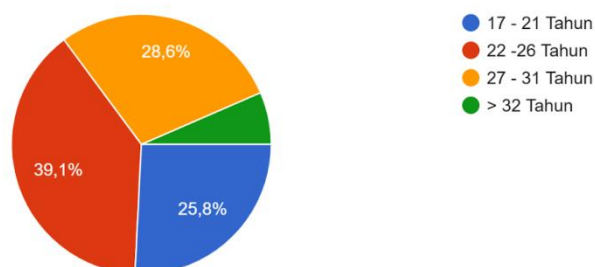
5.1.2 Usia

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 21 Tahun	99	25,8%
22 – 26 Tahun	150	39,1%
27 – 31 Tahun	110	28,6%
> 32 Tahun	25	6,5%
Total	384	100%

Usia
384 jawaban



Gambar 5.2 Usia Responden

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 – 21 Tahun 99 responden 25,8%, 22 – 26 Tahun 150 responden 39,1%, 27 – 31 Tahun 110 responden 28,6%, > 32 Tahun 25 responden 6,5%.

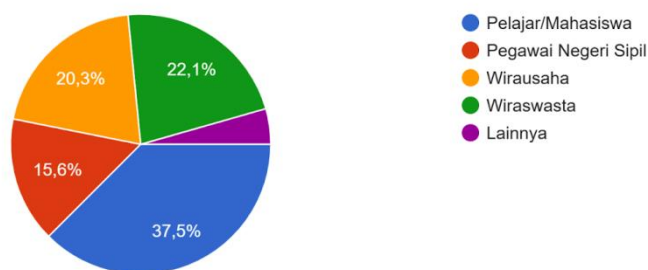
5.1.3 Pekerjaan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	144	37,5%
PNS	60	15,6%
Wirausaha	78	20,3%
Wiraswasta	85	22,1%
Lainnya	17	4,4%
Total	384	100%

Pekerjaan
384 jawaban



Gambar 5.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori pekerjaan Pelajar/Mahasiswa 144 responden 37,5%, PNS 60 responden 15,6% Wirausaha 78 responden 20,3%, Wiraswasta 85 responden 22,1% Lainnya 17 responden 4,4%.

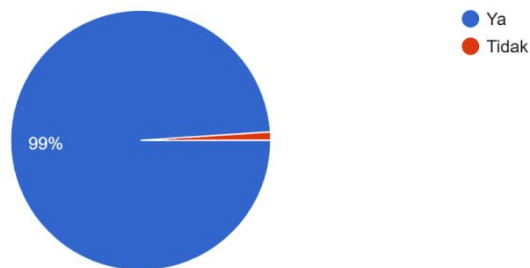
5.1.4 Penggunaan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4.

Tabel 5.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Ya	384	99%
Total	384	96,9

Apakah anda pengguna aplikasi Neobank
384 jawaban



Gambar 5.4 Penggunaan Aplikasi Responden

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa jumlah responden dengan kategori penggunaan yaitu menjawab YA 384 responden dengan 99%.

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

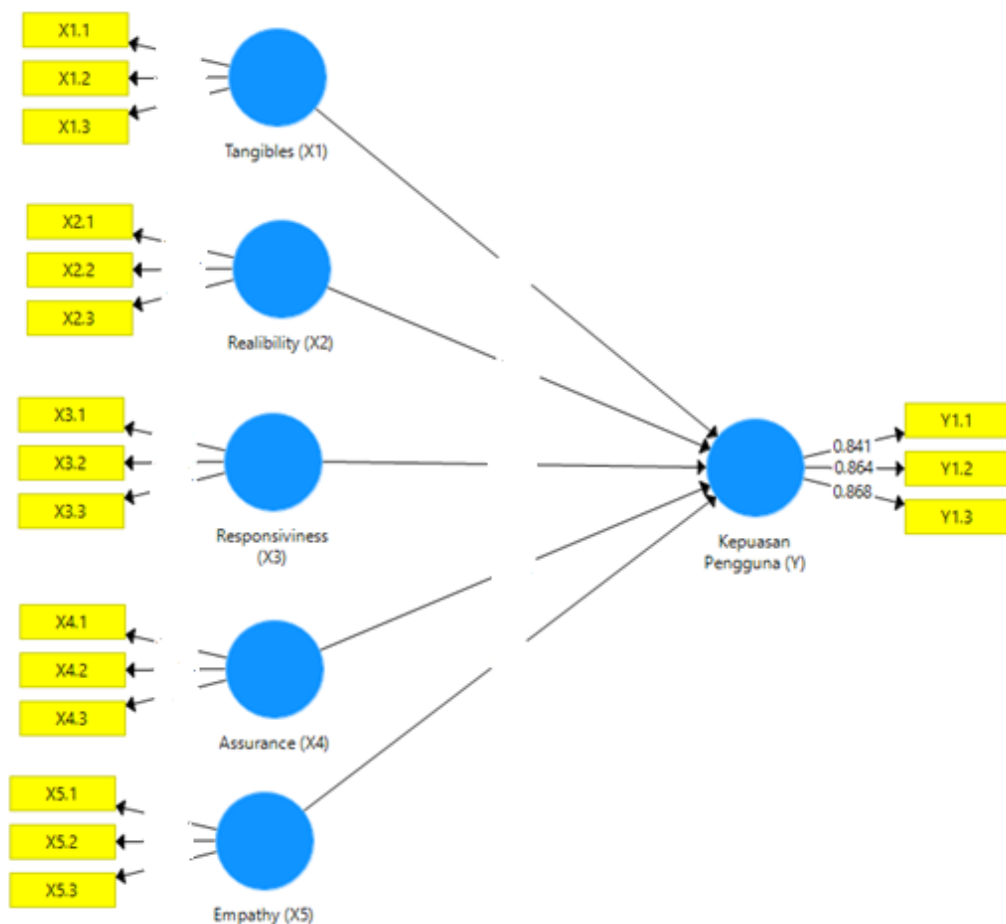
5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [33].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen.

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Model *Structural Equation Modelling*

Pada gambar 5.5 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan terdiri dari 18 pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	<i>Tangibles</i> (X1)	<i>Realibility</i> (X2)	<i>Responsiveness</i> (X3)	<i>Assurance</i> (X4)	<i>Empathy</i> (X5)	Kepuasan Pengguna (Y)
X1.1	0.892					
X1.2	0.872					
X1.3	0.87					
X2.1		0.856				
X2.2		0.892				
X2.3		0.837				
X3.1			0.869			
X3.2			0.879			
X3.3			0.85			
X4.1				0.884		
X4.2				0.879		
X4.3				0.856		
X5.1					0.873	
X5.2					0.867	
X5.3					0.844	
Y1.1						0.877
Y1.2						0.891
Y1.3						0.87

Pada tabel 5.5 Seluruh nilai outer loading memiliki angka $> 0,7$, sehingga setiap indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dan tidak memerlukan eliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstruksya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya > dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya [34].

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	<i>Tangibles</i> (X1)	<i>Realibility</i> (X2)	<i>Responsiveness</i> (X3)	<i>Assurance</i> (X4)	<i>Empathy</i> (X5)	Kepuasan Pengguna (Y)
X1.1	0.892	0.743	0.776	0.767	0.783	0.797
X1.2	0.872	0.699	0.737	0.749	0.756	0.771
X1.3	0.87	0.705	0.732	0.734	0.743	0.75
X2.1	0.725	0.856	0.722	0.766	0.738	0.756
X2.2	0.747	0.892	0.731	0.797	0.77	0.768
X2.3	0.63	0.837	0.665	0.718	0.698	0.681
X3.1	0.75	0.723	0.869	0.716	0.765	0.716
X3.2	0.732	0.708	0.879	0.724	0.73	0.745
X3.3	0.733	0.701	0.85	0.726	0.736	0.732
X4.1	0.769	0.805	0.726	0.884	0.728	0.771
X4.2	0.741	0.746	0.744	0.879	0.733	0.759
X4.3	0.729	0.762	0.714	0.856	0.715	0.775
X5.1	0.76	0.732	0.759	0.719	0.873	0.76
X5.2	0.752	0.733	0.74	0.732	0.867	0.749
X5.3	0.726	0.742	0.718	0.696	0.844	0.721
Y1.1	0.793	0.765	0.741	0.805	0.766	0.877
Y1.2	0.778	0.745	0.765	0.762	0.756	0.891
Y1.3	0.751	0.743	0.721	0.754	0.756	0.87

Pada tabel 5.6 Indikator yang memiliki loading factor lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan

bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai cross-loading untuk indikator pada konstruknya lebih besar dari 0,70, maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

3. Validitas Nilai *AVE* Dan Nilai Diskriminan

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *konstruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifest* terhadap konstruk latennya. Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu $> 0,5$ [35]. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai *AVE*

	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Tangibles</i> (X1)	0.771
<i>Realibility</i> (X2)	0.743
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.75
<i>Assurance</i> (X4)	0.763
<i>Empathy</i> (X5)	0.742
Kepuasan Pengguna (Y)	0.773

Berdasarkan tabel 5.7 semua nilai AVE di atas ambang batas 0.5, menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang baik. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk mampu secara efektif merepresentasikan konstruk tersebut.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$ [36].

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Tangibles</i> (X1)	0.852	0.91
<i>Realibility</i> (X2)	0.827	0.897
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.833	0.9

<i>Assurance</i> (X4)	0.844	0.906
<i>Empathy</i> (X5)	0.826	0.896
Kepuasan Pengguna (Y)	0.854	0.911

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dan Composite *Reliability* di atas 0,8. Hal ini menandakan bahwa alat ukur pada setiap konstruk memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsi pengukurannya, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktural), yang terdiri dari [37]:

1. Uji *R-Square* (R²)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R² semakin tinggi. Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [38].

Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai R²

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0.856	0.854

Pada tabel 5.9 di atas, Nilai R Square sebesar 0,856 menunjukkan bahwa 85,6% variabilitas dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat tinggi, karena sesuai dengan kriteria bahwa nilai R² lebih dari 0,67 masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, variabel-variabel independen yang digunakan mampu secara signifikan memengaruhi dan menjelaskan tingkat kepuasan pengguna.

2. Uji *F-Square* (F2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [39].

Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai *F-Square* (F2)

	Kepuasan Pengguna (Y)
<i>Tangibles</i> (X1)	0.107
<i>Realibility</i> (X2)	0.023
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.013
<i>Assurance</i> (X4)	0.09
<i>Empathy</i> (X5)	0.034

Dari tabel 5.10 Berdasarkan hasil F-Square, variabel *Tangibles* (X1) memberikan pengaruh paling besar terhadap "Kepuasan Pengguna",

meskipun tetap berada pada kategori kecil hingga sedang. Variabel lainnya, seperti "*Assurance*", "*Empathy*", dan "*Reliability*", memiliki pengaruh kecil terhadap kepuasan pengguna, dengan *Reliability* (X3) memberikan pengaruh paling kecil di antara semuanya.

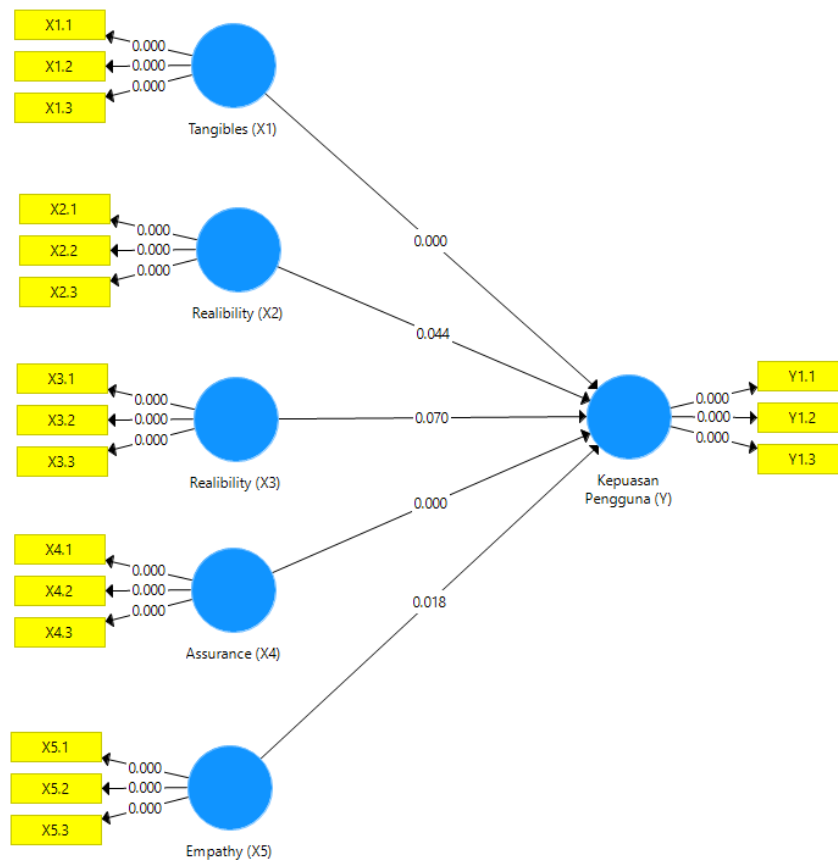
5.3 Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstraping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*.

5.3.1 Hasil *Bootstraping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstraping*. *Bootstraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstraping* dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Model *Structural Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* $< 0,05$, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [40] . Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Nilai Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assurance (X4) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.283	0.282	0.053	5.329	0.000
Empathy (X5) - > Kepuasan pengguna (Y)	0.172	0.17	0.078	2.202	0.028
Realibility (X2) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.137	0.143	0.073	1.893	0.059
Responsiveness (X3) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.096	0.097	0.054	1.772	0.077
Tangibles (X1) -> Kepuasan pengguna (Y)	0.295	0.292	0.063	4.648	0.000

Berdasarkan pada tabel 5.10 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan 3 hipotesis diterima, 2 ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P Values: 0.000 (< 0.05)

Hasil hipotesis diterima, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.

Interpretasi: Dimensi *Assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2. *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P Values: 0.028 (< 0.05)

Hasil hipotesis diterima, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.

Interpretasi: Dimensi *Empathy* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3. *Realibility* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P Values: 0.059 (< 0.05)

Hasil hipotesis ditolak, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.

Interpretasi: Dimensi *Reliability* (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

4. *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P Values: 0.077 (> 0.05)

Hasil hipotesis ditolak, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan.

Interpretasi: Dimensi *Reliability* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y):

P Values: 0.000 (< 0.05)

Hasil hipotesis diterima, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.

Interpretasi: Dimensi *Tangibles* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna..

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil hipotesis yang diuji, Disarankan pada aplikasi neobank variabel *Tangibles* (X1) memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), dan *Realibility* (X2) yang

juga memiliki pengaruh signifikan. Sementara itu, pengaruh Realibility (X3) tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk meningkatkan aspek *Tangibles*, seperti fasilitas dan lingkungan fisik, serta memastikan adanya kepastian layanan (*Assurance*) untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

