

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

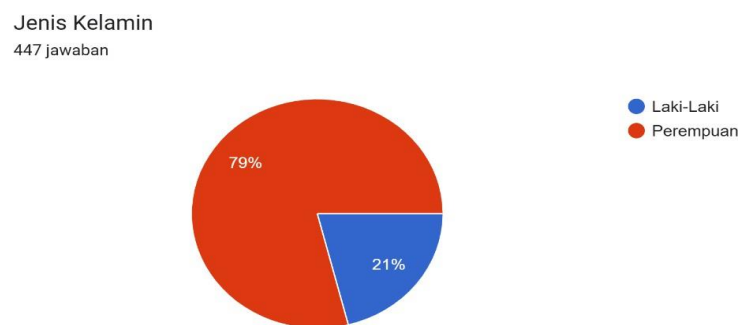
5.1. DESKRIPSI HASIL SURVEI

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online kepada responden. Tautan kuesioner, yang dibuat menggunakan *google form*, dibagikan melalui media sosial dari tanggal 5 November 2024 hingga selesai, dengan target mencapai 385 responden pengguna aplikasi VIU di Kota Jambi. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui software SmartPLS dan kemudian diuji untuk reliabilitas dan validitas, serta dilakukan pengujian hipotesis.

5.2. PROFIL RESPONDEN

5.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, data responden menurut jenis kelamin disajikan dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.1



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi VIU di Kota Jambi dapat ditemukan pada tabel berikut:

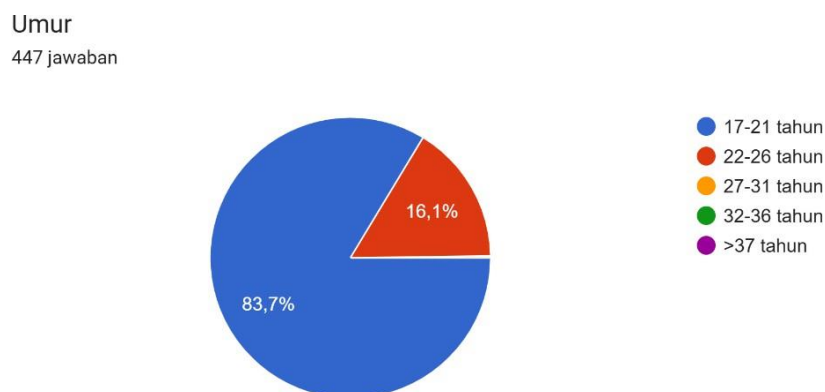
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	94	21%
Perempuan	353	79%
Total	447	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan jumlah 353 responden dan persentase 79%. Sebaliknya, responden laki-laki berjumlah 94 dengan persentase hanya 21%.

5.2.2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan, data responden menurut umur disajikan dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi VIU di Kota Jambi dapat ditemukan dalam tabel berikut:

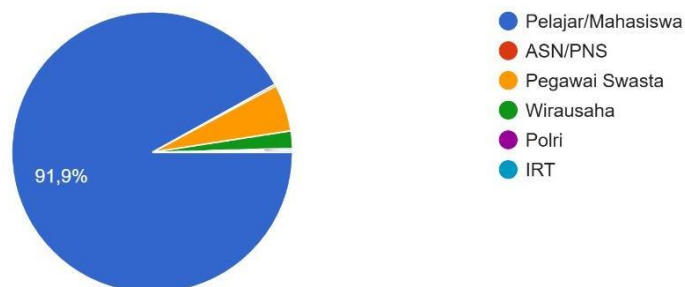
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-21 tahun	374	83,7%
22-26 tahun	72	16,1%
Total	446	100%

5.2.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, data responden menurut pekerjaan disajikan dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 5.3

Pekerjaan
447 jawaban



Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pengguna aplikasi VIU di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

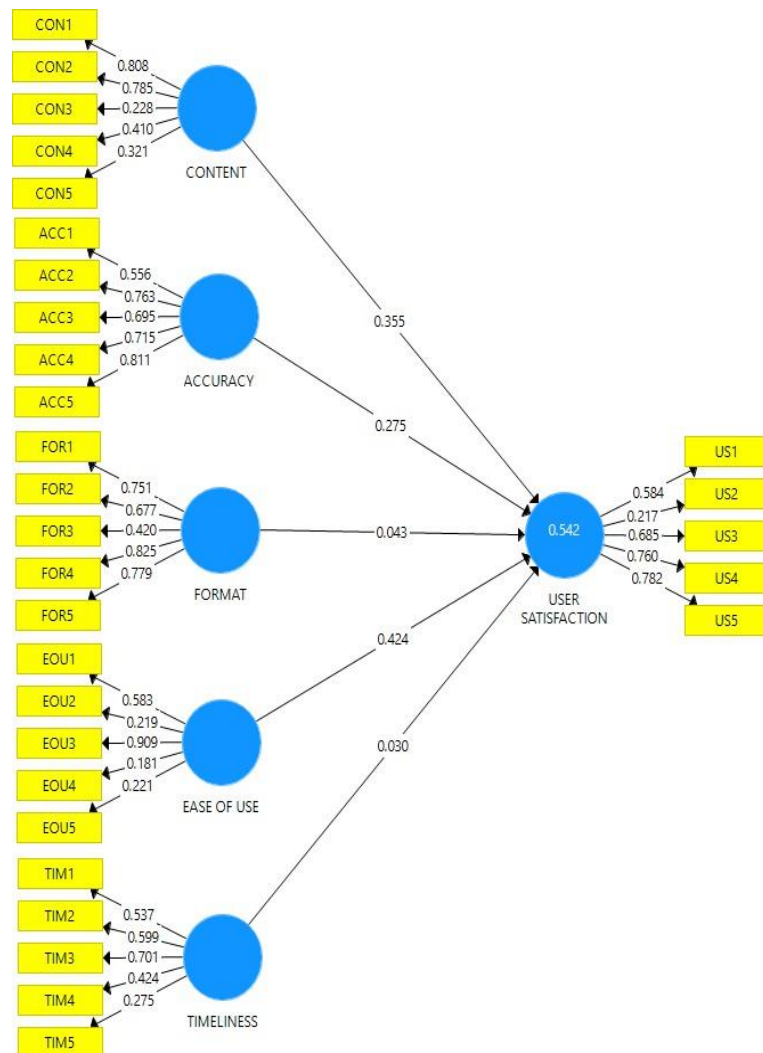
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	411	91,9%
ASN/PNS	1	0,2%
Pegawai Swasta	24	5,4%
Wirausaha	9	2%
Polri	1	0,2%
IRT	1	0,2%
Total	447	100%

Pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah responden 411 dan presentase sebanyak 91,1%.

5.3. HASIL ANALISIS

Pada penelitian ini, hipotesis diuji menggunakan metode analisis *Partial Least Squares* (PLS). Metode ini dipilih sebagai alternatif *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis varians. Implementasi dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Adapun langkah-langkah pengujian yang dilakukan dalam proses pengolahan data dan pembuatan model dengan menggunakan PLS ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

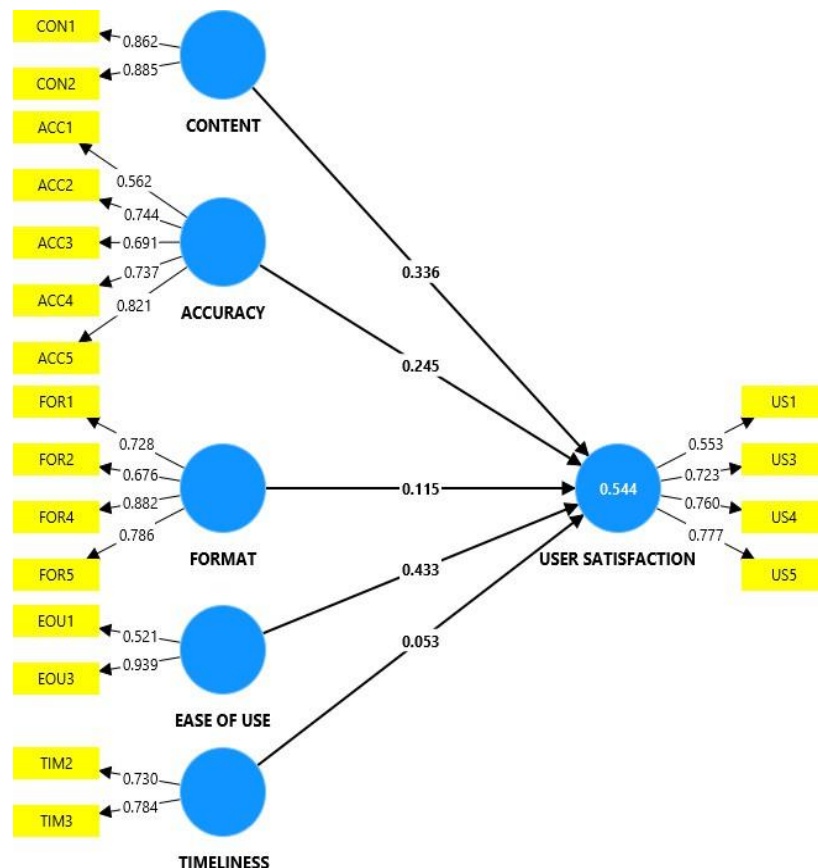
5.3.1 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)



Gambar 5. 4 Model PLS

Outer model adalah tahap penilaian model pengukuran yang bertujuan untuk memvalidasi dan mengestimasi keandalan indikator serta konstruk. Uji model pengukuran ini menggunakan analisis algoritma PLS pada SmartPLS digunakan sebagai pengukuran validitas dan reliabilitas. Beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam langkah ini melibatkan keharusan nilai outer loading $>0,5$, untuk dikatakan valid atau memenuhi validitas konvergen dan diskriminan. Hasil

pengujian juga menyatakan reliabel dimana syarat dari composite reliability telah terpenuhi [38]. Berdasarkan pada gambar 5.4 masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai dibawah 0,5, untuk itu nilai $<0,5$ sebaiknya dihilangkan atau dieliminasi dari analisis seperti pada gambar 5.5.



Gambar 5. 5 Model PLS Setelah Dieliminasi

5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen adalah besarnya outer loading dari setiap konstruk yang ada [39]. Hasil uji validitas konvergen menunjukan valid ketika outer loading memiliki nilai $>0,5$ [38].

Tabel 5. 4 Outer Loadings

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timelinesss	User Satisfaction
ACC1	0.556					
ACC2	0.763					
ACC3	0.695					
ACC4	0.715					
ACC5	0.811					
CON1		0.808				
CON2		0.785				
CON3		0.228				
CON4		0.410				
CON5		0.321				
EOU1			0.583			
EOU2			0.219			
EOU3			0.909			
EOU4			0.181			
EOU5			0.221			
FOR1				0.751		
FOR2				0.677		
FOR3				0.420		
FOR4				0.825		
FOR5				0.779		
TIM1					0.537	
TIM2					0.599	
TIM3					0.701	
TIM4					0.424	
TIM5					0.275	
US1						0.584
US2						0.217
US3						0.685
US4						0.760
US5						0.782

Berdasarkan tabel 5.4 masih terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai outer loadings dibawah 0,5, oleh karena itu nilai yang di bawah 0,5 sebaiknya dieliminasi. Seperti pada tabel 5.5 hasil dari analisis menyatakan seluruh indicator yang ada valid karena semua nilai outer loading terpenuhi $>0,5$.

Tabel 5. 5 Outer Loadings Setelah Dieliminasi

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timelinesss	User Satisfaction
ACC1	0.562					
ACC2	0.744					
ACC3	0.691					
ACC4	0.737					
ACC5	0.821					
CON1		0.862				
CON2		0.885				
EOU1			0.521			
EOU3			0.939			
FOR1				0.728		
FOR2				0.676		
FOR4				0.882		
FOR5				0.786		
TIM2					0.730	
TIM3					0.784	
US1						0.553
US3						0.723
US4						0.760
US5						0.777

Analisisnya, pada tabel outer loading bertujuan untuk melihat korelasi antara indikator dengan variabelnya, yang dimana untuk menunjukan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Validitas diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari setiap blok.

Tabel 5. 6 Cross Loading

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
ACC1	0.562	0.023	-0.017	-0.167	0.138	0.086
ACC2	0.744	0.300	0.066	-0.159	0.071	0.352
ACC3	0.691	0.143	0.121	-0.190	0.069	0.256

ACC4	0.737	0.178	0.113	-0.319	0.151	0.232
ACC5	0.821	0.148	0.112	-0.253	0.067	0.231
CON1	0.168	0.862	0.184	0.114	0.178	0.408
CON2	0.279	0.885	0.126	-0.045	0.102	0.444
EOU1	-0.198	-0.016	0.521	0.571	0.264	0.231
EOU3	0.222	0.209	0.939	0.166	0.228	0.570
FOR1	-0.308	-0.057	0.248	0.728	0.256	0.114
FOR2	-0.475	-0.107	0.190	0.676	0.112	0.015
FOR4	-0.185	0.067	0.316	0.882	0.323	0.244
FOR5	-0.260	0.047	0.260	0.786	0.252	0.146
TIM2	0.102	0.094	0.200	0.160	0.730	0.218
TIM3	0.086	0.144	0.239	0.356	0.784	0.240
US1	0.154	0.187	0.360	0.271	0.209	0.553
US3	0.351	0.307	0.536	0.044	0.238	0.723
US4	0.213	0.505	0.331	0.221	0.231	0.760
US5	0.270	0.357	0.395	0.136	0.180	0.777

Hasil dari *Cross Loading* pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa loading masing-masing indikator pada satu variabel laten memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya, sehingga tidak terdapat masalah validitas diskriminan pada *Cross Loading*.

Analisisnya, cross loading merupakan langkah penting dalam mengevaluasi validitas diskriminan dengan perbandingan nilai. Dengan memastikan validitas diskriminan, maka dapat meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Selain *cross loading* salah satu validitas diskriminan dapat dilihat dengan memeriksa nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Jika nilai akar AVE >0,5, maka telah tercapai validitas diskriminan [40]. Analisisnya, bahwa variabel laten mampu menjelaskan lebih dari 50% variabel dari indikator-indikatornya.

Tabel 5. 7 AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	AVE
Accuracy	0.513

Content	0.763
Ease of Use	0.576
Format	0.596
Timeliness	0.574
User Satisfaction	0.503

Berdasarkan tabel 5.7, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran tersebut memenuhi standar validitas diskriminan.

Selain itu, validitas diskriminasi juga dilakukan berdasarkan pengukuran kriteria *Fornell Larcker* yang mengukur korelasi antar konstruk. Proses perhitungan *Fornell Larcker* dilakukan dengan melihat korelasi variabel dengan variabel itu sendiri. Dimana nilainya tidak boleh lebih kecil dari variabel lainnya [41].

Tabel 5. 8 Fornell Larcker

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
ACC	0.716					
CON	0.259	0.873				
EOU	0.124	0.176	0.759			
FOR	-0.296	0.036	0.345	0.772		
TIM	0.123	0.159	0.291	0.346	0.757	
US	0.358	0.489	0.577	0.222	0.303	0.709

Berdasarkan tabel 5.8, setiap indikator pertanyaan mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, ini berarti setiap indikator dapat diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten, sehingga validitas diskriminan dapat dikatakan valid [41].

Dari penjelasan di atas, analisisnya adalah dengan memastikan bahwa konstruk-konstruk berbeda, peneliti dapat meningkatkan kepercayaan pada hasil penelitian dan membuat kesimpulan yang lebih valid.

5.3.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diukur dengan metode *Composite Reliability*. *Composite Reliability* adalah nilai yang digunakan untuk mengukur konsistensi indikator pada nilai variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Composite Reliability* $>0,6$ [38].

Tabel 5. 9 Composite Reliability

Variable	Composite Reliability	Keterangan
Accuracy	0.839	Reliabel
Content	0.865	Reliabel
Ease of Use	0.715	Reliabel
Format	0.854	Reliabel
Timeliness	0.729	Reliabel
User Satisfaction	0.799	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai masing-masing variabel memiliki *Composite Reliability* $>0,6$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai *Composite Reliability* memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat diterima.

Analisisnya, composite reliability lebih dipilih untuk mengukur uji reliabilitas, karena dianggap lebih akurat dari pada cronbach alpha karena tidak mengasumsikan bahwa semua indikator memiliki bobot yang sama,

5.3.2 Evaluasi Struktural Model (*Inner Model*)

Inner model dilakukan setelah pengujian outer model sudah dianggap valid dan reliabel atau evaluasi terhadap model akhir telah selesai. Dari hasil uji keofisien jalur dan hasil pengujian hipotesis dilakukan evaluasi. Pada penelitian ini *R-square* digunakan untuk menguji model penelitian secara struktural [39].

5.3.2.1 Nilai R-Square

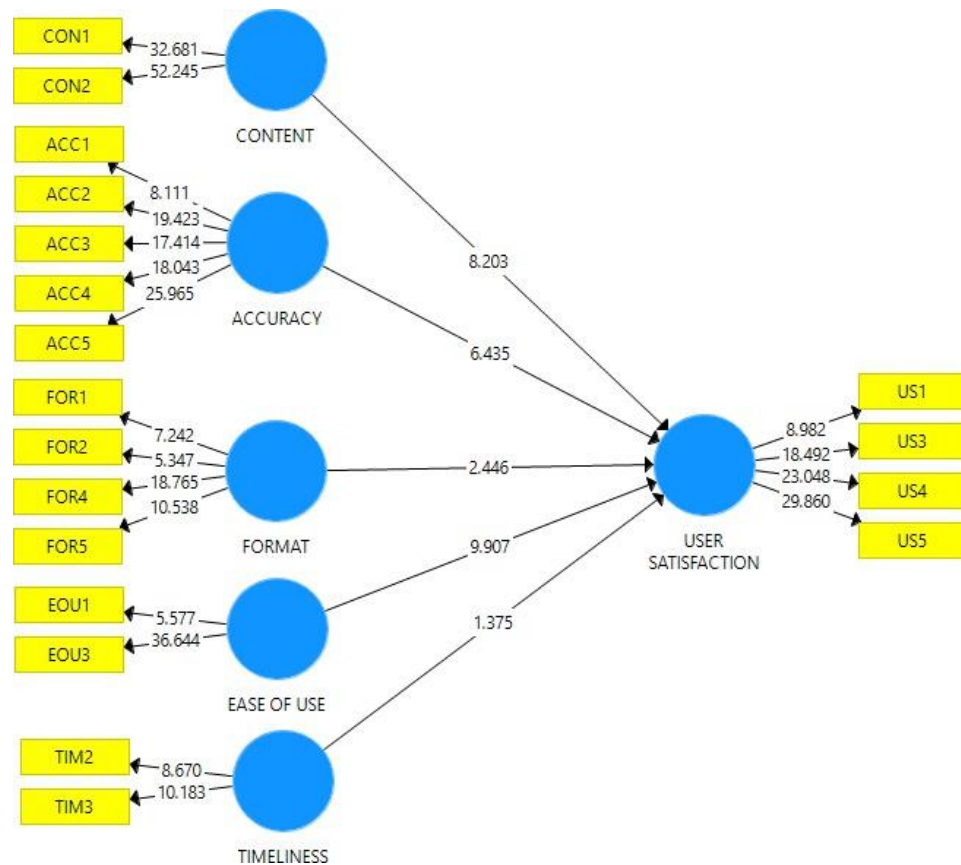
R-square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel bebas maka digunakan R-square *adjusted* yang merupakan nilai R-square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari nilai R-square [42]. R-square digolongkan menjadi 3 golongan yaitu, bobot kuat ditunjukkan dengan nilai R-square 0,67, bobot sedang ditunjukkan dengan nilai R-square 0,33, dan bobot lemah ditunjukkan dengan nilai R-square sebesar 0,19 [39].

Tabel 5. 10 Nilai R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction	0.544	0.538

Berdasarkan pada tabel 5.10, maka didapat analisisnya, nilai R-square pada variabel user satisfaction adalah sebesar 0.544, ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh sebesar 54,4% terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi VIU, dengan demikian, pengaruhnya dapat dikategorikan sebagai *moderat* (sedang). Sedangkan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian.

5.4. UJI HIPOTESIS



Gambar 5. 6 Output Bootstraping

Menguji hipotesis diperlukan beberapa kriteria yang digunakan. Kriteria pada nilai original sample jika positif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah searah dan jika nilai pada original sample negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima jika nilai t-statistic $> 1,96$ dan nilai tingkat signifikansi p-values sebesar < 0.05 [41].

Tabel 5. 11 Hasil Path Coefficien

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values	Keterangan
Accuracy -> User	0.245	0.249	0.038	6.397	0.000	Diterima

Satisfaction						
Content -> User Satisfaction	0.336	0.334	0.040	8.318	0.000	Diterima
Ease of Use -> User Satisfaction	0.433	0.430	0.046	9.495	0.000	Diterima
Format -> User Satisfaction	0.115	0.120	0.046	2.495	0.013	Diterima
Timeliness -> User Satisfaction	0.053	0.056	0.040	1.337	0.182	Ditolak

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis

sebagai berikut:

1. Pengujian **H1**, yaitu hubungan antara **Accuracy** terhadap **User Satisfaction**, menunjukkan hasil analisis data sebagai berikut:

Nilai *path coefficient* adalah 0,245 (positif), nilai *t-statistic* adalah 6,397 ($>1,96$) dan nilai *p-values* adalah 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, H1 dalam penelitian ini **Diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa accuracy pada aplikasi VIU memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang tercermin dari intensitas pengguna yang baik.

2. Pengujian **H2**, yaitu hubungan antara **Content** terhadap **User Satisfaction**, menunjukkan hasil analisis data sebagai berikut:

Nilai *path coefficient* adalah 0,336 (positif), nilai *t-statistic* adalah 8,318 ($>1,96$) dan nilai *p-values* adalah 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, H2 dalam

penelitian ini **Diterima**.

3. Pengujian **H3**, yaitu hubungan antara **Ease Of Use** terhadap **User Satisfaction**, menunjukkan hasil analisis data sebagai berikut:

Nilai *path coefficient* adalah 0,433 (positif), nilai *t-statistic* adalah 9,495 ($>1,96$) dan nilai *p-values* adalah 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini **Diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang diberikan oleh aplikasi VIU memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengujian **H4**, yaitu hubungan antara **Format** terhadap **User Satisfaction**, menunjukkan hasil analisis data sebagai berikut:

Nilai *path coefficient* adalah 0,115 (positif), nilai *t-statistic* adalah 2,495 ($>1,96$) dan nilai *p-values* adalah 0,013 ($<0,05$). Dengan demikian, H4 dalam penelitian ini **Diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa format pada aplikasi VIU memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

5. Pengujian **H5**, yaitu hubungan antara **Timeliness** terhadap **User Satisfaction**, menunjukkan hasil analisis data sebagai berikut:

Nilai *path coefficient* adalah 0,053 (negatif), nilai *t-statistic* adalah 1,337 ($<1,96$) dan nilai *p-values* adalah 0,182 ($>0,05$). Dengan demikian, H5 dalam penelitian ini **Ditolak**. Hal ini mungkin disebabkan oleh timeliness yang disediakan oleh aplikasi VIU tidak memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan terhadap aplikasi tersebut.