

BAB V

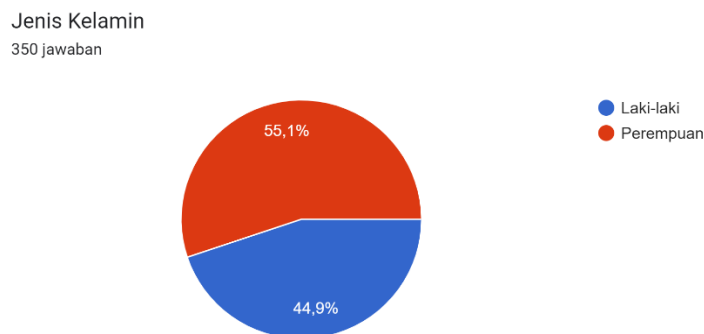
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna Aplikasi Link Aja di Kota Jambi. Dengan jumlah total responden yang berpartisipasi sebanyak 350 responden. Pengumpulan data kuesioner dilakukan secara online maupun offline menggunakan Google Form dengan total 12 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tersebut, yang telah disebar mulai tanggal 19 desember 2024 – 14 januari 2025. Adapun hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai jenis karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini:

5.1.1 Jenis Kelamin

Diketahui bahwa jumlah responden dengan jelas yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 157 orang (44,9 %) dan responden yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan 193 (55,1 %), seperti pada gambar 5.1 dan pada table 5.1.



Gambar 5.1 Jenis Kelamin

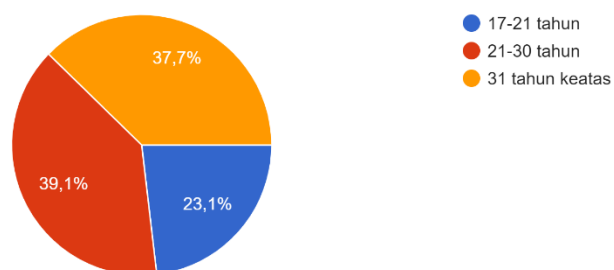
Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Laki-laki	157	44,9 %
Perempuan	193	55,1 %
Total	350	100 %

5.1.2 Responden berdasarkan usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dapat diketahui bahwa jumlah usia responden berdasarkan umur terbanyak adalah responden dengan umur 21-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 137 dan persentase 39,1 %, responden dengan rentang umur 31 tahun keatas berjumlah 132 responden dengan persentase 37,7 %, sedangkan responden dengan usia 17-21 tahun berjumlah 81 responden dengan persentase 23,1 %, sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 350 responden. Dapat dilihat pada gambar 5.2 dan tabel 5.2.

Usia
350 jawaban

**Gambar 5.2 Responden berdasarkan umur**

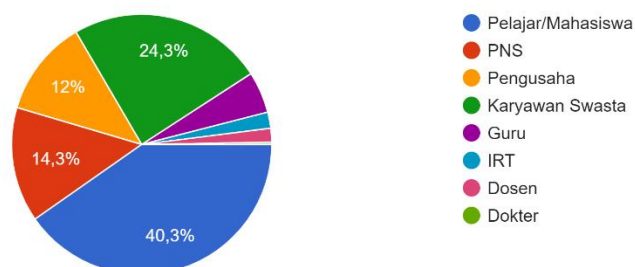
Tabel 5.2 Responden berdasarkan umur

Usia	Jumlah	Persentase
17-21	137	39,1 %
21-30	132	23,1 %
>31	81	37,7 %
Total	350	100 %

5.1.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Diketahui bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah responden 141 responden dengan persentase 40,3%, sedangkan responden PNS berjumlah 50 responden dengan persentase 14,3 %, Pengusaha berjumlah 42 responden dengan persentase 12%, karyawan swasta berjumlah 85 responden dengan persentase 24,3%, guru berjumlah 18 responden dengan persentase 5,1%, IRT berjumlah 7 responden dengan persentase 2%, dosen berjumlah 6 responden dengan persentase 1,7%, dokter berjumlah 1 responden dengan persentase 0,3%. Seperti pada gambar 5.3 dan table 5.3.

Status Pekerjaan
350 jawaban

**Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status	Jumlah	Persentase(%)
Pelajar/Mahasiswa	141	40,3 %
Karyawan Swasta	85	24,3%
PNS	50	14,3%
Pengusaha	42	12%
Guru	18	5,1 %
Ibu rumah tangga	7	2 %
Dosen	6	1,7 %
Dokter	1	0,3 %
Total Jumlah	350	100%

5.2 MODEL PENGUKURAN (MEASUREMENT MODEL)

Evaluasi ini ditunjukan untuk memastikan bahwa instrument penelitian telah memenuhi standar dan lulus uji 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.

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 merupakan sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-

ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama [81]. Uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *Cronbach's Alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan dan dikatakan baik apabila $> 0,6$, dan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *Composite Reliability* $> 0,7$ maka konstruk tersebut dinyatakan *reliable* [82]. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada table 5.4 berikut.

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
System Quality (X1)	0.606	0.787	<i>Reliable</i>
Information Quality (X2)	0.636	0.801	<i>Reliable</i>
Service Quality (X3)	0.651	0.811	<i>Reliable</i>
User Satisfaction (Y)	0.662	0.816	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.4, terlihat bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki alat ukur yang sangat andal dengan konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh indikator dalam setiap konstruk berfungsi secara konsisten sesuai tujuan pengukurannya, sehingga data yang diperoleh dapat diandalkan untuk keperluan analisis lanjutan.

Setelah hasil data dinyatakan *reliable* maka selanjutnya melakukan uji validitas yang berisi *Loading Factor*, AVE, *Farnell larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang diperlukan yaitu memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil *Loading Factor*, lalu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji

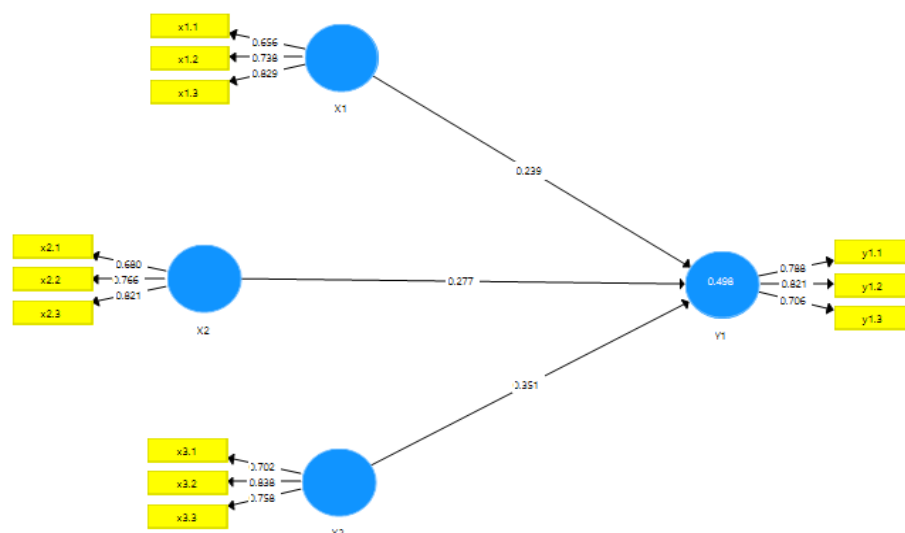
Farnell Larcker Criterion dan *Croos Loading*. Berikut penjabaran hasil validitas.

5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas yang dimaksud ialah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Pada penelitian ini, uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent Validity digunakan untuk mengukur korelasi antara skor item dengan skor kontruk, semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya. Untuk mengukur dan mengetahui apakah *variable* dengan indikator berkoleransi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* $> 0,6$ [83]. Berikut adalah hasil pengolahan data pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Model SmartP LS

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

Tabel 5. 5 Outer Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.656			
X1.2	0.738			
X1.3	0.829			
X2.1		0.680		
X2.2		0.766		
X2.3		0.821		
X3.1			0.702	
X3.2			0.838	
X3.3			0.758	
Y1.1				0.788
Y1.2				0.821
Y1.3				0.706

Keterangan:

X1 : Kualitas sistem (*System Quality*)

X2 : Kualitas informasi (*Information Quality*)

X3 : Kualitas layanan (*Service Quality*)

Y : kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan pada tabel 5.5 *loading factor* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yang terdapat 3 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,656, 0,738, 0,829, variabel Kualitas Informasi (*Information*

Quality) yang terdapat 3 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,680, 0,766, 0,821, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang terdapat 3 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,702, 0,838, 0,758, dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang terdapat 3 indikator mewakili dengan nilai tertinggi yaitu 0,788, 0,821, 0,706.

Pada tabel 5.6 menunjukkan 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 dikatakan baik.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan pertanyaan pada setiap variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang menjawab kuesioner berdasarkan pernyataan pertanyaan variabel laten lainnya [82]. 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 [83]. Bisa dilihat pada tabel 5.6 berikut.

Tabel 5. 6 Nilai AVE

Variabel	AVE (Average Variance Extracted)
System Quality (X1)	0,554
Information Quality(X2)	0.574
Service Quality(X3)	0.590
User Saticfaction(Y)	0.598

Berdasarkan nilai tabel 5.6 AVE pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0,554, variable Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0,574, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0,590, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu 0,598.

Selain itu, pada diskriminan juga dilakukan pengukuran berdasarkan *Fornell larcker Criterion* dengan konstruk. *Fornell larcker Criterion* merupakan pengujian dimana korelasi konstruk pada setiap indikator harus lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk *laten* dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya.

Tabel 5. 7 Fornell Larcker Criterion

	X1	X2	X3	Y
X1	0.774			
X2	0.567	0.758		
X3	0.469	0.452	0.768	
Y	0.560	0.571	0.588	0.773

Pada tabel 5.7 *Fornell larcker Criterion* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) yang nilai tertinggi yaitu 0,774, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan nilai tertinggi yaitu 0,758, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang nilai tertinggi yaitu 0,768, dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang nilai tertinggi yaitu 0,773.

Berdasarkan pada tabel 5.7 diatas, dijelaskan bahwa setiap indikator pernyataan memiliki nilai *Fornell larcker Criterion* tertinggi pada konstruk laten

yang diukur dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pernyataan dapat diprediksi dengan baik oleh konstruk laten yang bersangkutan dengan kata lain validitas diskriminan telah terpenuhi atau valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan AVE dan *Fornell larcker Criterion*, metode lain untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan menggunakan nilai *Cross Loading Factor* metode ini berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana konstruk memiliki validitas diskriminan dengan membandingkan nilai korelasi indikator terhadap konstruknya, nilai korelasi indikator dengan konstruk utama harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi indikator terhadap konstrul lain,jika kondisi ini terpenuhi maka konstruk tersebut dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang tinggi. Terlihat seperti pada tabel 5.8.

Tabel 5. 8 Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.656	0.370	0.203	0.291
X1.2	0.738	0.472	0.440	0.412
X1.3	0.829	0.428	0.372	0.510
X2.1	0.304	0.680	0.384	0.351
X2.2	0.395	0.766	0.315	0.386
X2.3	0.548	0.821	0.344	0.531
X3.1	0.340	0.220	0.702	0.390
X3.2	0.279	0.311	0.838	0.512
X3.3	0.477	0.506	0.758	0.445
Y1.1	0.341	0.400	0.439	0.788
Y1.2	0.394	0.442	0.562	0.821
Y1.3	0.556	0.477	0.353	0.706

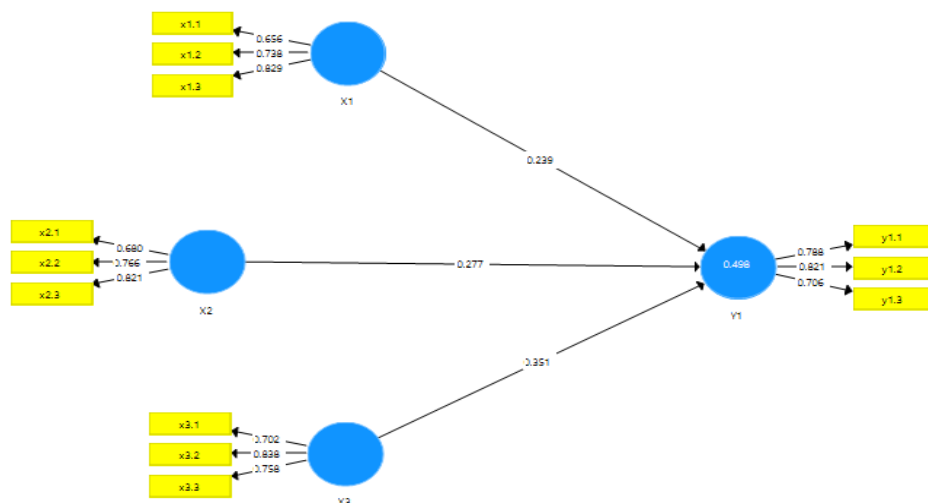
Berdasarkan tabel 5.8 cross loading diatas dapat dilihat bahwa semua *loading* indikator terhadap konstruk > *Cross Loadingnya*. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel 5.8 diatas yang diberikan tanda yaitu semua *loading* indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Pendekatan analisis berikutnya setelah pengukuran model (*outer model*) memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah menguji model struktural (*inner model*). Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan sejauh mana model variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

5.3.1 Nilai *R-Square*

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variable, semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu substansial (0,67), moderat(0,33), dan lemah (0,19) [45].



Gambar 5.5 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

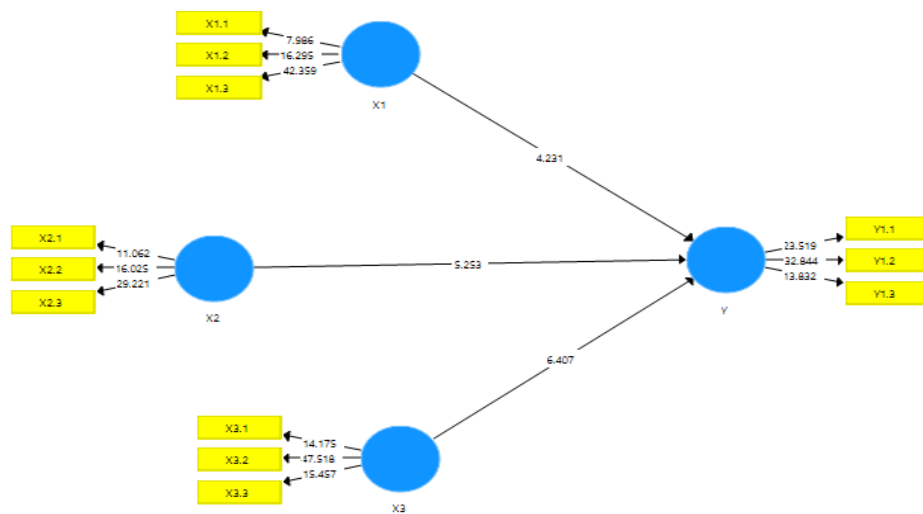
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.498	0.494

Berdasarkan dari tabel 5.9 nilai adjusted R² dari variable independen yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variable dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Sebesar 0.498, Nilai ini dikategorikan *moderate/sedang*, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable independen memberikan pengaruh dengan tingkat *moderate/sedang* terhadap variable dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *path coefficient* dengan menggunakan prosedur bootstrapping. Metode *bootstrapping* merupakan metode yang pada dasarnya melakukan pengambilan sampel dan pengembalian dari sampel hasil observasi [85].

Pada langkah terakhir, yaitu 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 5.6 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini terdapat 4 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 3 kriteria yaitu nilai *Path Coefficient*, nilai *T-Statistic* dan *P-Values*. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Jika nilai *Path Coefficient* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan nilai kriteria nilai *T-Statistic* adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikan (*P-Values*) $>0,5$ [86]. Seperti gambar pada tabel

Tabel 5. 10 Nilai Path Coefficient

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P-Values	Hasil
H1	X1 -> Y	0.239	4.231	0.000	Diterima
H2	X2 -> Y	0.277	5.253	0.000	Diterima
H3	X3 -> Y	0.351	6.407	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis H1: pada model structural menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai original sampel 0,239 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 4,231 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**.
2. Hipotesis H2: pada model structural menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai original sampel 0,277 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 5,253 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**.
3. Hipotesis H3: pada model structural menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai original sampel 0,351 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 6,407 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, menghasilkan 3 hipotesis yang diterima, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan tidak ada yang ditolak variabelnya, dari hasil tadi tetap dibuatkan rekomendasi untuk nilai hipotesis nya yang terkecil yaitu nilai pada variabel *System Quality*,

berikut rekomendasinya:

Sistem yang digunakan oleh LinkAja harus memiliki kecepatan akses yang tinggi, waktu tunggu yang minimal, dan responsivitas optimal dalam setiap operasinya. Selain itu, sistem perlu diperbarui secara berkala untuk menjaga relevansi dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi. Performa sistem juga harus dipantau secara rutin untuk mendeteksi serta mengatasi potensi masalah dengan cepat. Untuk memastikan keandalan layanan, sistem harus selalu tersedia dengan waktu henti yang sangat minimal. Sebagai langkah antisipasi, perlu disiapkan mekanisme pemulihan yang efektif untuk mencegah kehilangan data dan menjaga kontinuitas layanan. Langkah-langkah ini akan memastikan pengalaman pengguna yang maksimal dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan LinkAja.