BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

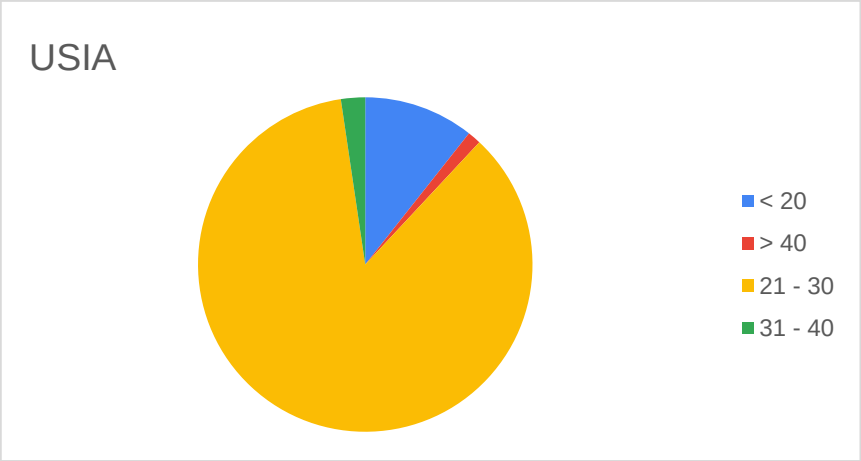
Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Neobank. Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 9 Desember 2025 hingga 31 Desember 2025 dimana dari penyebaran kuesioner tersebut mendapatkan 406 responden. Jumlah responden yang diperoleh dalam kurun waktu tersebut dinilai memadai karena penyebaran dilakukan secara online melalui media sosial dan komunitas pengguna Neobank, sehingga memungkinkan data terkumpul lebih cepat. Namun setelah dilakukan penyaringan data terdapat 21 responden yang tidak memenuhi kriteria sehingga hanya 385 responden yang memenuhi kriteria dan dipilih untuk pengolahan data. Gambaran responden yang menjadi objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, domisili, lama penggunaan, frekuensi penggunaan sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian.

1) Berdasarkan usia

   Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa jumlah responden usia dibawah 20 tahun sebanyak 41 orang, responden usia 21-30 tahun sebanyak 330 orang, responden usia 31-40 tahun sebanyak 9 orang, responden usia diatas 40 tahun sebanyak 5 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1

Tabel 5. 1 Tabel Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	Dibawah 20 Tahun	41	11%
2	21-30 Tahun	330	86%
3	31-40 Tahun	9	2%
4	Diatas 40 Tahun	5	1%
Total		385	100%



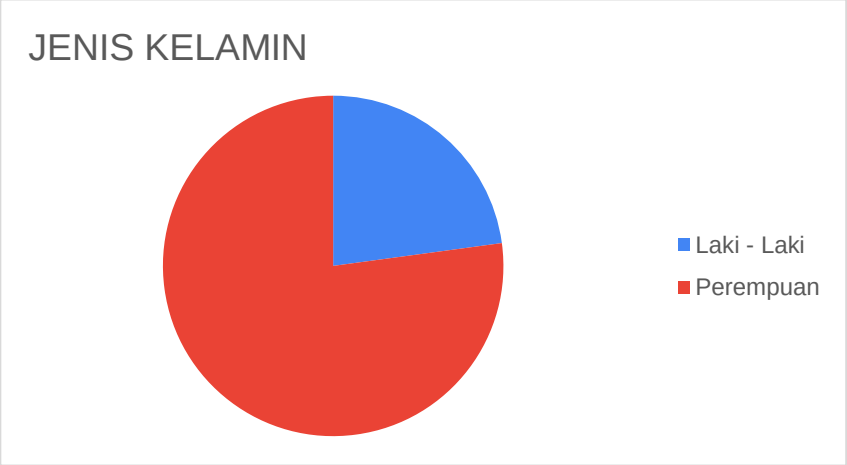
Gambar 5.1 Persentase Responden Berdasarkan Usia

2) Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 88 orang, dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 297 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2

Tabel 5. 2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	88	23%
2	Perempuan	297	77%
Total		385	100%



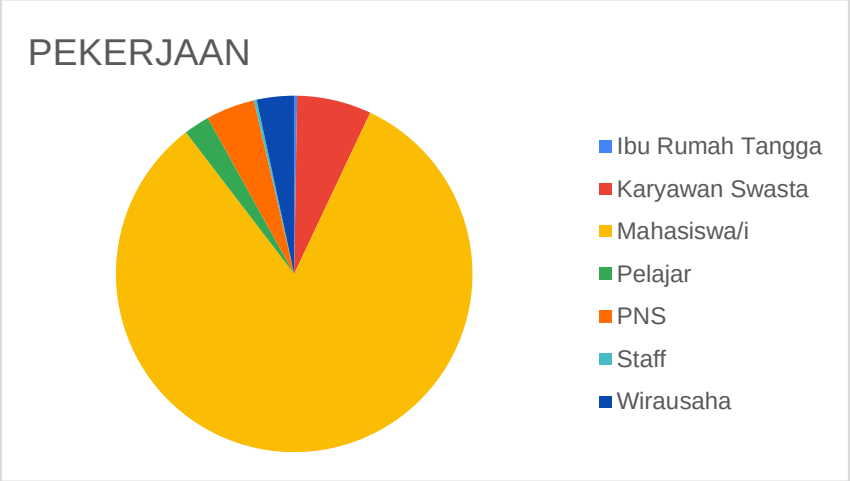
Gambar 5.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3) Berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 1 orang, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 26 orang, responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa/i sebanyak 318 orang, responden dengan pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 9 orang, responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 17 orang, responden dengan pekerjaan sebagai staff sebanyak 1 orang, responden dengan pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 13 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3

Tabel 5. 3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Ibu Rumah Tangga	1	0%
2	Karyawan Swasta	26	7%
3	Mahasiswa/i	318	83%
4	Pelajar	9	2%
5	PNS	17	5%
6	Staff	1	0%
7	Wirausaha	3	3%
Total		385	100%



Gambar 5.3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

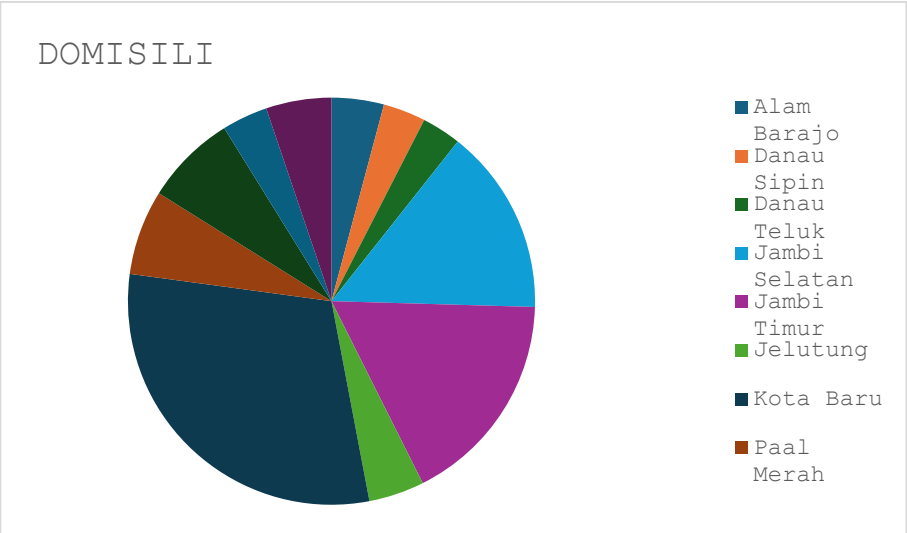
4) Berdasarkan domisili

Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa responden domisili Alam Barajo sebanyak 16 orang, responden domisili Danau Sipin sebanyak 13 orang, responden domisili Danau Teluk sebanyak 12 orang, responden domisili Jambi Selatan sebanyak 57 orang, responden domisili Jambi Timur sebanyak 66 orang, responden domisili Jelutung sebanyak 17 orang, responden domisili Kota Baru sebanyak 116 orang, responden domisili Paal Merah sebanyak 26 orang, responden domisili Pasar Jambi sebanyak 28 orang, responden domisili Pelayangan sebanyak 14 orang, responden domisili Telanaipura sebanyak 20 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4

Tabel 5. 4 Tabel Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Alam Barajo	16	4%
2	Danau Sipin	13	3%
3	Danau Teluk	12	3%
4	Jambi Selatan	57	15%
5	Jambi Timur	66	17%
6	Jelutung	17	5%

7	Kota Baru	116	30%
8	Paal Merah	26	7%
9	Pasar Jambi	28	7%
10	Pelayangan	14	4%
11	Telanaipura	20	5%
Total		385	100%



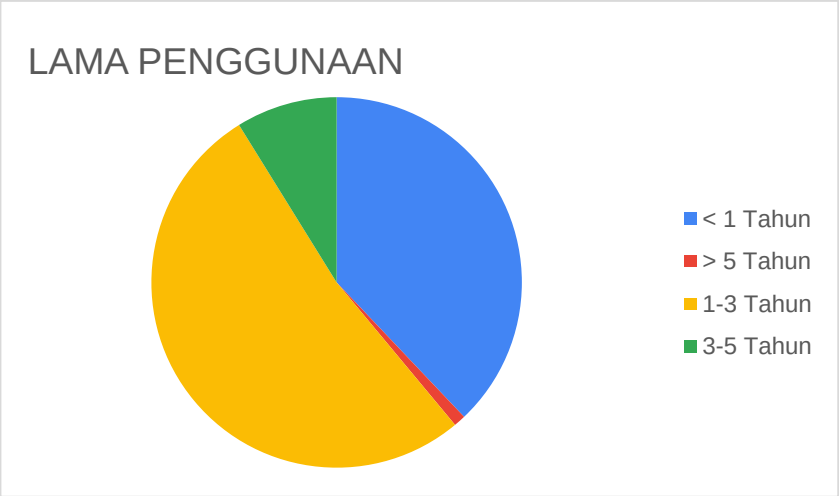
Gambar 5.4 Persentase Responden Berdasarkan Domisili

5) Berdasarkan lama penggunaan

Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan aplikasi Neobank kurang dari 1 tahun sebanyak 146 orang, responden yang telah menggunakan aplikasi Neobank selama 1-3 tahun sebanyak 201 orang, responden yang telah menggunakan aplikasi Neobank selama 3-5 tahun sebanyak 34 orang, responden yang telah menggunakan aplikasi Neobank selama lebih dari 5 tahun sebanyak 4 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan lama penggunaan nya dapat dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.5.

Tabel 5. 5 Tabel Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

No	Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	Dibawah 1 Tahun	146	38%
2	1-3 Tahun	201	52%
3	3-5 Tahun	34	9%
4	Diatas 5 Tahun	4	1%
Total		385	100%



Gambar 5.5 Persentase Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

6) Berdasarkan frekuensi penggunaan

Berdasarkan hasil responden dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan aplikasi Neobank 1 kali seminggu sebanyak 80 orang, responden yang menggunakan aplikasi Neobank selama 2-3 kali seminggu sebanyak 186 orang, responden yang menggunakan aplikasi Neobank 5-10 kali dalam sebulan sebanyak 86 orang, responden yang menggunakan aplikasi Neobank 15-20 kali dalam sebulan sebanyak 22 orang, dan responden yang menggunakan aplikasi Neobank lebih dari 20 kali dalam sebulan sebanyak 11 orang. Berikut gambaran responden berdasarkan frekuensi penggunaannya dapat dilihat pada tabel 5.6 dan gambar 5.6

Tabel 5. 6 Tabel Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

No	Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	1 kali Seminggu	80	21%
2	2-3 kali Seminggu	186	48%
3	5-10 kali Sebulan	86	22%
4	15-20 kali Sebulan	22	6%
5	Lebih dari 20 kali dalam Sebulan	11	3%
Total		385	100%



Gambar 5.6 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

5.2 HASIL ANALISIS DATA

5.2.1 Analisis Model Pengukuran *(Outer Model)*

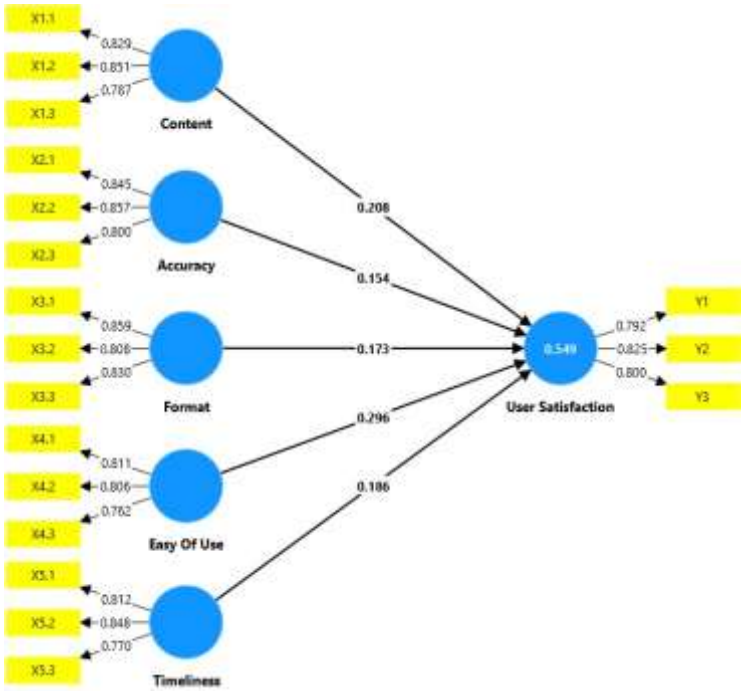
Model ini menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikator yang digunakan untuk mewakili variabel tersebut. Analisis SEM-PLS pada model pengukuran *(outer model)* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Jika setelah dilakukan pengujian model pengukuran diketahui data valid dan reliabel, maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu analisis model struktural.

5.2.1.1 Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif, uji validitas sangat penting karena menentukan seberapa tepat alat penelitian mewakili teori yang telah dibuat oleh peneliti. Uji validitas dilakukan dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan benar-benar relevan dengan konstruk yang diukur dan dapat memberikan gambaran yang akurat tentang fenomena yang diteliti. Insturmen dengan tingkat validitas tinggi menunjukkan instrumen tersebut memiliki kemampuan untuk menggambarkan variabel laten secara konsisten dan relevan. Sebaliknya, instrumen yang tidak berfungsi dengan benar dapat menghasilkan data yang salah dan menyesatkan, yang dapat memengaruhi hasil penelitian secara keseluruhan. Dalam pengujian validitas, dapat dilakukan evaluasi terhadap *construct validity* melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan[66].

1. Uji Validitas Konvergen *(Convergent Validity)*

Uji validitas konvergen bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dalam satu konstruk saling berkorelasi dan benar-benar mengukur variabel laten yang sama. Validitas konvergen menunjukkan tingkat kesesuaian antara indikator dengan konstruk yang diwakilinya, sehingga semakin tinggi tingkat validitas konvergen, semakin baik kemampuan indikator dalam merepresentasikan variabel laten.



Gambar 5.7 Model Output Graphical

Pada gambar 5.7 dapat diketahui hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya yang menunjukkan nilai *outer loading* pada tabel 5.7

Tabel 5.7 Outer Loading

Variabel	Content	Accuracy	Format	Easy of Use	Timeliness	User Satisfaction
X1.1	0.829					
X1.2	0.851					
X1.3	0.787					
X2.1		0.845				
X2.2		0.857				
X2.3		0.800				
X3.1			0.859			
X3.2			0.808			
X3.3			0.830			
X4.1				0.811		
X4.2				0.806		
X4.3				0.762		
X5.1					0.812	
X5.2					0.848	
X5.3					0.770	
Y1						0.792

Y2						**0.825**
Y3						**0.800**

Outer loading merupakan nilai yang menunjukkan kekuatan hubungan antara indikator dengan variabel laten yang diukurnya dalam model pengukuran *(outer model)*. Semakin tinggi nilai *outer loading*, maka semakin besar kontribusi indikator tersebut dalam menjelaskan variabel laten. Nilai *outer loading* baru dapat dikatakan valid apabila lebih besar dari 0,7 [67]. Berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa semua nilai *outer loading* telah melebihi angka 0,7 sehingga dapat disimpulkan indikator-indikator tersebut mampu mengukur variabel laten secara konsisten dan akurat serta telah memenuhi standar uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan *(Discriminant Validity)*

Uji validitas diskriminan merupakan pengujian yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap variabel laten dalam model penelitian benar-benar memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih dengan variabel laten lainnya. Validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana indikator-indikator suatu konstruk memiliki hubungan yang lebih kuat dengan konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Uji validitas diskriminan menjadi sangat penting karena apabila konstruk-konstruk dalam model tidak memiliki perbedaan yang jelas, maka hasil analisis hubungan antar variabel laten pada model struktural *(inner model)* dapat menjadi bias dan sulit untuk diinterpretasikan secara tepat.

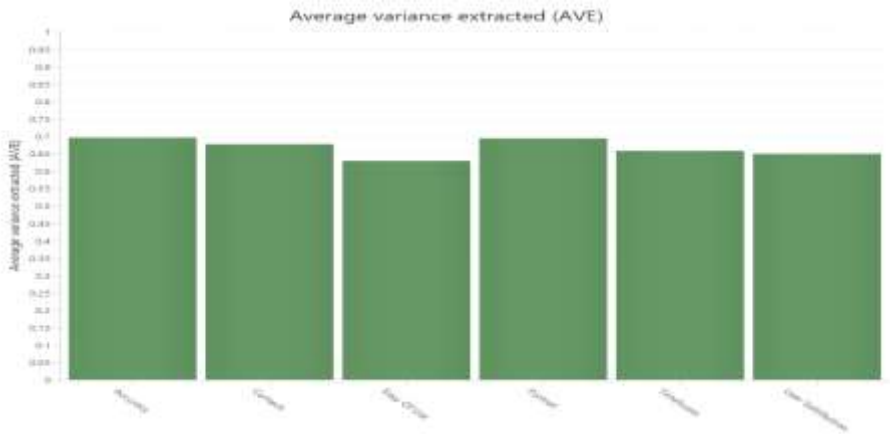
Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* dimana indikator yang digunakan pada satu konstruk harus memiliki nilai yang lebih besar daripada

indikator konstruk lainnya, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada satu konstruk lebih baik daripada indikator konstruk lainnya[68]. Salah satu pengujian validitas diskriminan yaitu dengan membandingkan nilai *Average Varian Extracted* (AVE). *Average Varian Extracted* (AVE) menunjukkan besaran varian yang dapat dijelaskan oleh item-item dibandingkan dengan varian yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Jika nilai AVE di atas 0,5 maka indikator yang digunakan telah valid[69].

Tabel 5.8 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	*Average Variance Extracted*
Content (X1)	**0.677**
Accuracy (X2)	**0.696**
Format (X3)	**0.694**
Easy of Use (X4)	**0.629**
Timeliness (X5)	**0.658**
User Satisfaction (Y)	**0.649**

Analisis dengan menggunakan SmartPLS dapat menyertakan grafik dimana grafik tersebut memberikan indikasi warna hijau (dapat ditoleransi) yang dapat dilihat pada gambar 5.8



Gambar 5.8 Grafik *Average Varian Extracted* (AVE)

Berdasarkan tabel 5.8 dan gambar 5.8 menunjukkan nilai AVE pada variabel *Content* (0.677), *Accuracy* (0.696), *Format* (0.694), *Easy of Use* (0.629), *Timeliness* (0.658), dan *User Satisfaction* (0.649) yang memiliki nilai lebih besar dari 0,5 sehingga dapat diketahui semua variabel tersebut dinyatakan valid.

Selain dari nilai AVE, pengujian validitas diskriminan dapat dilakukan juga metode *Fornell Lacker*. *Fornell Lacker* yaitu dengan membandingkan nilai AVE yang telah diakar dimana jika nilai tersebut lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk maka telah memenuhi kriteria valid.[70]

Tabel 5.9 Fornell Lacker Criterion

Variabel	**XI**	**X2**	**X3**	**X4**	**X5**	**Y**
Content	**0.823**					
Accuracy	**0.227**	**0.834**				
Format	**0.128**	**0.272**	**0.833**			
Easy of Use	**0.446**	**0.456**	**0.453**	**0.793**		
Timeliness	**0.433**	**0.433**	**0.479**	**0.539**	**0.811**	
User Satisfaction	**0.478**	**0.464**	**0.465**	**0.638**	**0.585**	**0.806**

Berdasarkan tabel 5.9 *Fornell Lacker Criterion* dapat diketahui bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel *Content* (0.823), *Accuracy* (0.834), *Format* (0.833), *Ease Of Use* (0.793), *Timeliness* (0.811) dan *User Satisfaction* (0.806) dimana masing-masing indikator pernyataan mempunyai loading factor tertinggi pada konstruk laten yang diuji pada konstruk laten lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5.10 Cross Loading

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.829	0.139	0.130	0.309	0.341	0.359
X1.2	0.851	0.192	0.102	0.382	0.352	0.427
X1.3	0.787	0.225	0.087	0.405	0.374	0.388
X2.1	0.192	0.845	0.219	0.364	0.345	0.385
X2.2	0.236	0.857	0.291	0.428	0.417	0.449
X2.3	0.119	0.800	0.144	0.334	0.305	0.303
X3.1	0.113	0.272	0.859	0.392	0.393	0.391
X3.2	0.065	0.136	0.808	0.341	0.374	0.377
X3.3	0.141	0.268	0.830	0.397	0.429	0.392
X4.1	0.352	0.388	0.414	0.811	0.443	0.524
X4.2	0.340	0.326	0.337	0.806	0.461	0.519
X4.3	0.372	0.372	0.324	0.762	0.376	0.472
X5.1	0.340	0.373	0.418	0.42	0.812	0.477
X5.2	0.377	0.343	0.397	0.448	0.848	0.530
X5.3	0.334	0.340	0.347	0.45	0.770	0.405
Y1	0.360	0.345	0.395	0.495	0.470	0.792
Y2	0.417	0.378	0.365	0.496	0.456	0.825
Y3	0.377	0.397	0.364	0.55	0.488	0.800

Berdasarkan tabel 5.10 *cross loading* dapat diketahui variabel dengan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya variabel *Content* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.829, 0.851, 0.787 dan variabel *Accuracy* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.845, 0.857, 0.800 dan variabel *Format* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.859, 0.808, 0.830 dan variabel *Easy of Use* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.811, 0.806, 0.762 dan variabel *Timeliness* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.812, 0.848, 0.770 dan variabel *User Satisfaction* dengan 3 nilai tertinggi yaitu 0.729, 0.825, 0.800 yang menunjukkan bahwa nilai *cross loading* pada setiap indikator dari masing-masing variabel latennya memiliki nilai lebih besar dari 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel laten memiliki *descriminant validity* yang baik yang ditandai melalui nilai variabel laten dimana memiliki pengukuran berkolerasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan stabil dalam mengukur variabel laten. Uji reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian, yaitu apakah indikator yang digunakan dapat menghasilkan pengukuran yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran ulang dalam kondisi yang serupa. Semakin tinggi nilai reliabilitas, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran *(measurement error)* sehingga data yang dihasilkan semakin dapat dipercaya.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran utama, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dengan asumsi bahwa seluruh indikator memiliki bobot yang sama dalam mengukur konstruk. Sementara itu, *Composite Reliability* mempertimbangkan bobot aktual *(outer loading)* masing-masing indikator, sehingga dinilai lebih tepat digunakan dalam pendekatan PLS-SEM. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq$ 0,70 dan *Composite Reliability* $\geq$ 0,70 [71]. Apabila nilai reliabilitas yang diperoleh tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik dan mampu mengukur variabel laten secara andal. Dengan demikian, konstruk dalam penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lanjutan pada model struktural *(inner model)*.

Tabel 5.11 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*Composite Reliability*
***Content* (X1)**	**0.762**	**0.863**
***Accuracy* (X2)**	**0.785**	**0.873**
***Format* (X3)**	**0.779**	**0.872**
***Easy of Use* (X4)**	**0.705**	**0.836**
***Timeliness* (X5)**	**0.741**	**0.852**
***User Satisfaction* (Y)**	**0.730**	**0.847**

Berdasarkan tabel 5.11 reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* pada variabel *Content* (0.762), *Accuracy* (0.785), *Format* (0.779), *Ease Of Use* (0.705), *Timeliness* (0.741) dan *User Satisfaction* (0.730) berada diatas 0,7 dimana hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliable dan memenuhi kriteria. Jika dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel 5.11 juga menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Content* (0.863), *Accuracy* (0.873), *Format* (0.872), *Ease Of Use* (0.836), Timeliness (0.852) dan *User Satisfaction* (0.847) berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliable dan memenuhi kriteria.

Sehingga dapat disimpulkan jika dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, semua variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas dari batas minimum dan dapat diterima.

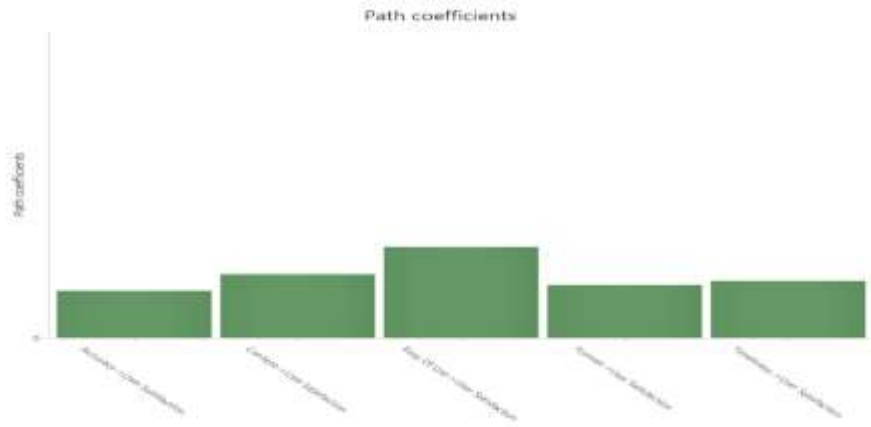
5.2.2 Analisis Model Struktural *(Inner Model)*

Model ini menjelaskan hubungan kausal atau pengaruh antar variabel laten yang terdapat dalam model penelitian, baik variabel laten eksogen maupun variabel laten endogen. Analisis SEM-PLS pada model struktural *(inner model)* dilakukan untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi hubungan antar variabel laten sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan Evaluasi model struktural meliputi pengujian koefisien jalur *(path coefficient)*, koefisien

determinasi (R^2), serta nilai signifikansi (t-statistic dan p-value). Apabila hasil pengujian model struktural menunjukkan nilai yang memenuhi kriteria, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan kausal antar variabel laten.

5.2.2.1 Path Coefficienct (β)

Koefisien jalur atau *Path Coefficienct* yaitu pengujian model struktural untuk menjelaskan arah dan kekuatan pengaruh antar variabel laten dalam model struktural. Analisis *path coefficient* pada SEM-PLS dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel laten eksogen berpengaruh terhadap variabel laten endogen sesuai dengan hipotesis penelitian. Biasanya nilai koefisien jalur berada di antara -1 dan +1. *Path Coefficienct* dengan nilai ambang batas diatas 0,1 menunjukkan maka hubungan kedua konstruk semakin kuat, dan sebaliknya[72].



Gambar 5.9 Grafik *Path Coefficient*

Berdasarkan gambar 5.9 menunjukkan nilai *path coefficient* pada variabel *Content* (0.208), *Accuracy* (0.154), *Format* (0.173), *Easy of Use* (0.296), *Timeliness* (0.186) yang memiliki nilai lebih besar dari 0,1 sehingga dapat

disimpulkan bahwa antara variabel eksogen dengan variabel endogen memiliki hubungan yang kuat atau saling berpengaruh di dalam model.

5.2.2.2 Coeficient of Determinantion (R^2)

Koefisien determinasi atau R-square yaitu pengujian model struktural untuk menjelaskan besarnya kemampuan variabel laten eksogen dalam menjelaskan variabel laten endogen pada model struktural. Analisis R-square dalam SEM-PLS dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang memengaruhinya. Semakin tinggi nilai R-square, maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen, sehingga model struktural dinilai semakin baik. Sebaliknya, nilai R-square yang rendah menunjukkan bahwa variabel eksogen memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variabel endogen. Dalam interpretasinya, jika nilai R-square diatas 0,75 maka dikategorikan kuat atau substansial, nilai diantara ≥ 0,50 – < 0,75 dikategorikan sedang, nilai diantar ≥ 0,25 – < 0,50 dikategorikan lemah dan nilai dibawah < 0,25 dikategorikan sangat lemah[73].

Tabel 5.12 R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction	0.549	0.543

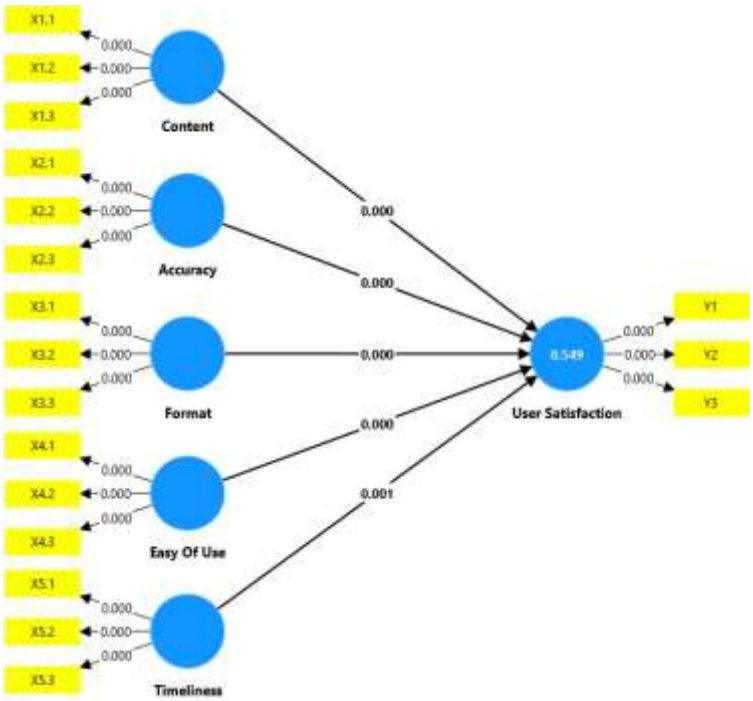
R-square (R^2) menunjukkan proporsi varians variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model, namun nilainya cenderung meningkat seiring penambahan variabel independen. Sedangkan R-square adjusted merupakan nilai R-square yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel

dan ukuran sampel, sehingga memberikan gambaran yang lebih realistis terhadap kemampuan model struktural.

Berdasarkan tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk variabel *User Satisfaction* (Y) adalah sebesar 0.549 dan nilai R-Square Adjusted untuk adalah sebesar 0.543 menunjukkan berada di kategori sedang yang berarti bahwa model struktural memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menjelaskan variabel *User Satisfaction* (Y). Variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 54,9% variasi *User Satisfaction*, sedangkan sisanya sebesar 45,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup aspek personal pengguna, seperti pengalaman sebelumnya, ekspektasi individu, serta preferensi penggunaan, maupun faktor lingkungan dan organisasi, seperti kebijakan manajemen, budaya kerja, dan kondisi operasional. Keberadaan faktor lain di luar model ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kelemahan. Sebaliknya, hal tersebut mencerminkan bahwa kepuasan pengguna merupakan konstruk yang bersifat kompleks dan multidimensional, sehingga tidak dapat dijelaskan sepenuhnya hanya dengan satu atau beberapa variabel saja. Dalam konteks penelitian sistem informasi dan perilaku pengguna, nilai R-Square pada kategori kuat hingga sedang seperti yang diperoleh dalam penelitian ini masih dianggap wajar dan dapat diterima secara ilmiah.

5.2.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel laten yang telah dirumuskan dalam model penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada pendekatan SEM-PLS sehingga diperoleh nilai path *coefficient*, t-statistic, dan p-value sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Kriteria penerimaan hipotesis ditentukan berdasarkan nilai t-statistic dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar sama dengan 1,96 dan nilai p-value lebih kecil sama dengan 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Sebaliknya, hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t-statistic lebih kecil dari 1,96 dan nilai p-value lebih besar dari 0,05 [74].



Gambar 5.10 Output *Bootstrapping*

Tujuan dari uji hipotesis pada gambar 5.10 adalah untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (X4), *Timeliness* (X5) signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil perhitungan Bootstrapping di atas, dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk yang ditujukan oleh T-Statistic.

Tabel 5.13 Hasil Hipotesis

Hubungan	Original sample (O)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	Keterangan
Content -> User Satisfaction	**0.208**	**4.201**	**0.000**	**Diterima**
Accuracy -> User Satisfaction	**0.154**	**3.796**	**0.000**	**Diterima**
Format -> User Satisfaction	**0.173**	**4.329**	**0.000**	**Diterima**
Easy Of Use -> User Satisfaction	**0.296**	**5.953**	**0.000**	**Diterima**
Timeliness -> User Satisfaction	**0.186**	**3.350**	**0.001**	**Diterima**

Berdasarkan tabel 5.13 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. **Pengujian H1 yaitu *Content* ke *User Satisfaction*** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.208 (positif), nilai T-Statistic 4.201 < 1,96 dan nilai P-Values memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Variabel *Content* pada aplikasi Neobank berpengaruh postif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian Umar dkk. (2023) yang menemukan *Content* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan nilai *Path Coefficient* 0.215 (T-Statistic 4.12 > 1.96, p-value < 0.05) [75].

2. **Pengujian H2 yaitu *Accuracy* ke *User Satisfaction*** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.154 (positif), nilai T-Statistic 3.796 < 1,96 dan nilai P-Values memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Variabel *Accuracy* pada aplikasi Neobank berpengaruh postif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian Ismail (2025) yang menemukan *Accuracy* berpengaruh positif terhadap user satisfaction dengan nilai *Path Coefficient* 0.162 (T-Statistic 3.85 > 1.96, p-value < 0.05) [76].
3. **Pengujian H3 yaitu *Format* ke *User Satisfaction*** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.173 (positif), nilai T-Statistic 4.329 < 1,96 dan nilai P-Values memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Variabel *Format* pada aplikasi Neobank berpengaruh postif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian Marwanah dkk. (2022) yang menemukan *Forma*t berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan nilai *Path Coefficient* 0.263 (T-Statistic 3.12 > 1.96, p-value < 0.05) [77].
4. **Pengujian H4 yaitu *Easy of Use* ke *User Satisfaction*** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.296 (positif), nilai T-Statistic 5.953 < 1,96 dan nilai P-Values memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H4 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Variabel *Easy of Use* pada aplikasi Neobank

berpengaruh postif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian Putra dkk. (2023) yang menemukan *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap user satisfaction dengan nilai *Path Coefficient* 0.302 (T-Statistic 6.01 > 1.96, p-value < 0.05) [78].

5. **Pengujian H5 yaitu *Timeliness* ke *User Satisfaction*** menunjukkan dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.186 (positif), nilai T-Statistic 3.350 < 1,96 dan nilai P-Values memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05, sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Variabel *Timeliness* pada aplikasi Neobank berpengaruh postif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan penelitian Rahmat dkk. (2024) yang menemukan *Timeliness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan nilai *Path Coefficient* 0.312 (T-Statistic 3.89 > 1.96, p-value < 0.05) [79].

5.3 REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Neobank, maka diperlukan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk implikasi praktis dari hasil penelitian ini. Rekomendasi berikut disusun untuk mendukung pengembangan aplikasi Neobank secara berkelanjutan agar kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan.

1. Peningkatan kemudahan penggunaan *(Ease of Use)*

   Pihak pengelola aplikasi Neobank disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan alur transaksi, peningkatan kejelasan navigasi menu, serta konsistensi desain antarmuka agar aplikasi semakin mudah digunakan oleh berbagai kelompok pengguna. Rekomendasi ini diberikan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

2. Peningkatan keakuratan informasi *(Accuracy)*

   Pengelola aplikasi Neobank disarankan untuk memberikan perhatian lebih terhadap keakuratan dan konsistensi informasi yang disajikan, khususnya terkait data saldo, riwayat transaksi, dan notifikasi keuangan. Rekomendasi ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel keakuratan informasi memiliki tingkat pengaruh yang relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, sehingga peningkatan pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

3. Pengembangan kualitas konten dan tampilan (*Content* dan *Format*)

   Penyajian informasi dalam aplikasi Neobank perlu terus ditingkatkan dengan memastikan bahwa konten yang disampaikan relevan, mudah dipahami, serta disajikan dalam format yang jelas dan konsisten. Pengembangan pada aspek ini diharapkan dapat membantu pengguna

dalam memahami informasi dan layanan yang tersedia sehingga pengalaman penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal.

4. Peningkatan ketepatan waktu informasi *(Timeliness)*

   Pihak pengelola aplikasi Neobank disarankan untuk memastikan bahwa informasi dan notifikasi layanan disampaikan secara tepat waktu, terutama yang berkaitan dengan transaksi dan pembaruan layanan. Ketepatan waktu penyampaian informasi diharapkan dapat meningkatkan responsivitas layanan serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.