

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

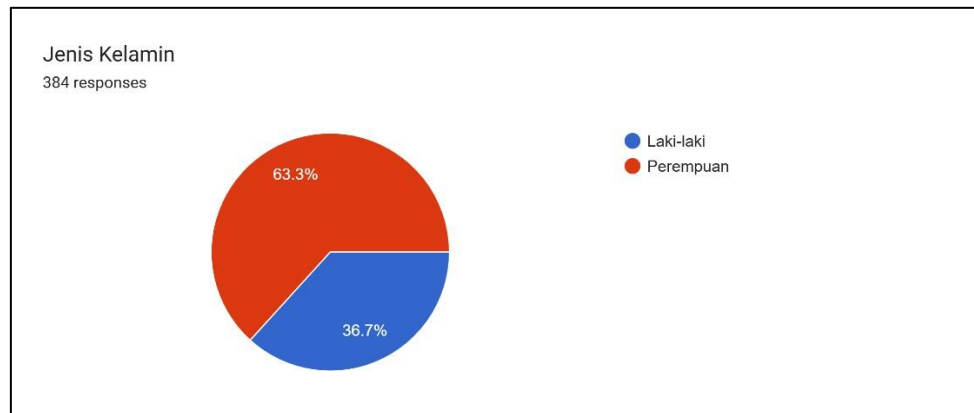
#### **5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui Google Form kepada 384 responden. Dalam tahap ini kuesioner disebarkan mulai tanggal 24 November hingga 8 Desember 2025. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, dan akan diuji untuk reliabilitas serta validitasnya, termasuk pengujian hipotesis.

#### **5.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

##### **5.2.1 Jenis Kelamin**

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Fore Coffee dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 384 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pernyataan sebanyak 25 pernyataan diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan data dari responden yang mengisi kuesioner penelitian ini.



**Gambar 5. 1 Jenis Kelamin**

Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggapan 384 Responden di dapatkan 243 orang (63.3%) adalah perempuan dan 141 (36.7%) adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi Perempuan dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan laki-laki. Data keterangan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1

**Tabel 5. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

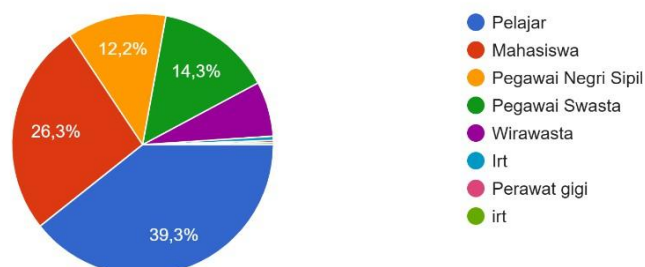
| No                        | Jenis Kelamin | Responden | Presentase |
|---------------------------|---------------|-----------|------------|
| 1                         | Laki-Laki     | 141       | 36.7%      |
| 2                         | Perempuan     | 243       | 63.3%      |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> |               | 384       | 100%       |

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwasanya jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki.

### 5.2.2 Pekerjaan

PEKERJAAN

384 jawaban



**Gambar 5. 2 Pekerjaan**

Berdasarkan data yang didapat dari 384 tanggapan responden. Didapatkan 151 responden adalah Pelajar, 100 responden adalah Mahasiswa, 47 responden adalah PNS, 55 responden adalah Pegawai Swasta, 26 responden adalah wirawasta dan 4 responden menjawab lainnya. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 5. 2 Berdasarkan Pekerjaan**

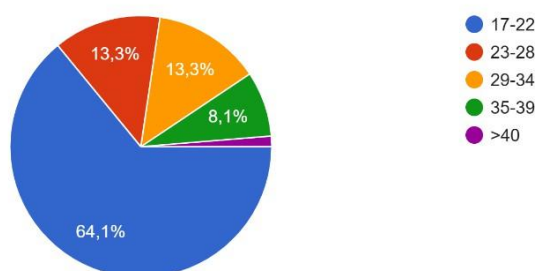
| No                 | Pekerjaan      | Responden | Presentase |
|--------------------|----------------|-----------|------------|
| 1                  | Pelajar        | 151       | 39,3%      |
| 2                  | Mahasiswa      | 101       | 26,3%      |
| 3                  | PNS            | 47        | 12,2%      |
| 4                  | Pegawai Swasta | 55        | 14,3 %     |
| 5                  | Wirawasta      | 26        | 6,8%       |
| 6                  | Lainnya        | 4         | 1,40%      |
| Jumlah Keseluruhan |                | 384       | 100%       |

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwasanya jumlah frekuensi pelajar lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan lain.

### 5.2.3 Usia

USIA

384 jawaban



**Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan data yang didapatkan dari 384 responden, didapatkan usia di 17-22 tahun ada 246 responden, usia 23-28 tahun ada 51 responden, usia 29-34 tahun ada 51 responden, 35-39 tahun ada 31 responden dan diatas 40 tahun ada 5 responden. Data keterangan responden dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5. 3 Berdasarkan Usia**

| No                        | Usia            | Responden  | Presentase  |
|---------------------------|-----------------|------------|-------------|
| 1                         | 17-22 Tahun     | 246        | 64,1%       |
| 2                         | 23-28 Tahun     | 51         | 13,3%       |
| 3                         | 29-34 Tahun     | 51         | 13,3%       |
| 4                         | 35-39 Tahun     | 31         | 8,1%        |
| 5                         | Diatas 40 tahun | 5          | 1,3%        |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> |                 | <b>384</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwasanya jumlah frekuensi usia 17-22 tahun lebih banyak dibandingkan usia lainnya.

## 5.3 TAHAP ANALISIS PENGUKURAN MODEL (MEASUREMENT

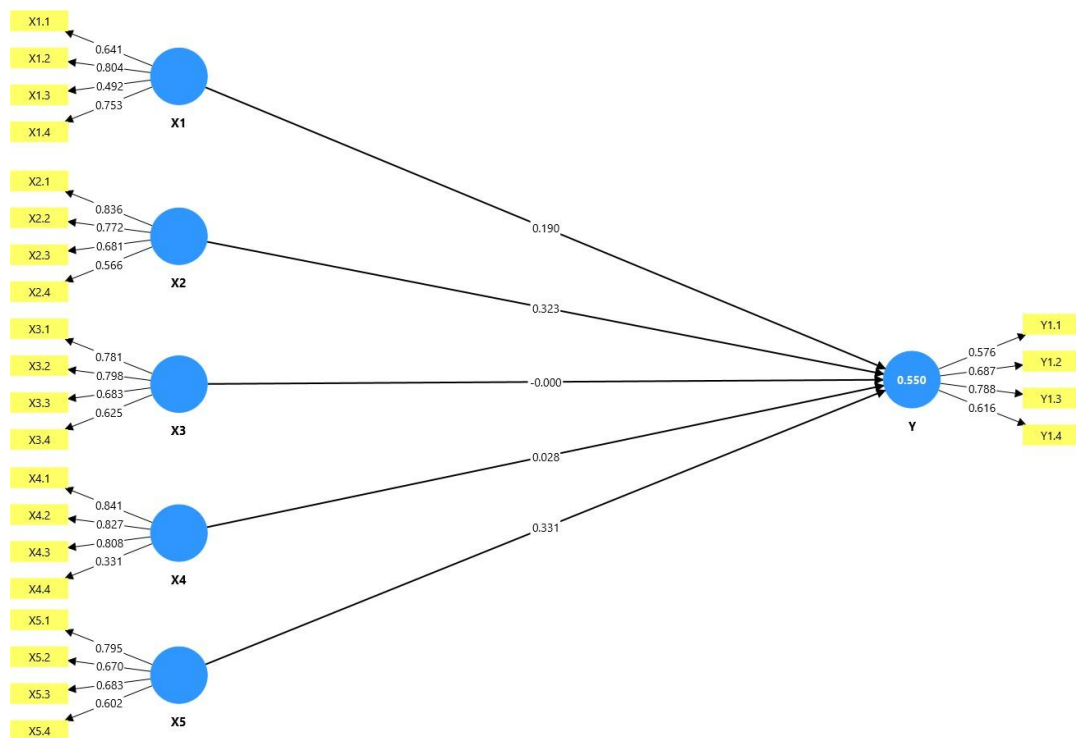
## MODEL)

### 5.3.1 Uji Validitas

#### 5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel lainnya.

Dalam penelitian ini akan digunakan batas Loading Factor diatas 0,7.



**Gambar 5.4 Model Structural Equation Modelling**

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Loading Factor*:

**Tabel 5. 4 Loading Factor**

|      | <i>Tangibles(X1)</i> | <i>Realiability (X2)</i> | <i>Responsiveness (X3)</i> | <i>Assurance (X4)</i> | <i>Empathy (X5)</i> | <i>User Satisfaction (Y)</i> |
|------|----------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------|
| X1.1 | 0.811                |                          |                            |                       |                     |                              |
| X1.2 | 0.786                |                          |                            |                       |                     |                              |
| X1.3 | 0.745                |                          |                            |                       |                     |                              |
| X1.4 | 0.773                |                          |                            |                       |                     |                              |
| X2.1 |                      | 0.796                    |                            |                       |                     |                              |
| X2.2 |                      | 0.813                    |                            |                       |                     |                              |
| X2.3 |                      | 0.766                    |                            |                       |                     |                              |
| X2.4 |                      | 0.741                    |                            |                       |                     |                              |
| X3.1 |                      |                          | 0.762                      |                       |                     |                              |
| X3.2 |                      |                          | 0.802                      |                       |                     |                              |
| X3.3 |                      |                          | 0.777                      |                       |                     |                              |
| X3.4 |                      |                          | 0.719                      |                       |                     |                              |
| X4.1 |                      |                          |                            | 0.837                 |                     |                              |
| X4.2 |                      |                          |                            | 0.805                 |                     |                              |
| X4.3 |                      |                          |                            | 0.770                 |                     |                              |
| X4.4 |                      |                          |                            | 0.738                 |                     |                              |
| X5.1 |                      |                          |                            |                       | 0.807               |                              |
| X5.2 |                      |                          |                            |                       | 0.778               |                              |
| X5.3 |                      |                          |                            |                       | 0.765               |                              |
| X5.4 |                      |                          |                            |                       | 0.749               |                              |
| Y1.1 |                      |                          |                            |                       |                     | 0.779                        |
| Y1.2 |                      |                          |                            |                       |                     | 0.769                        |
| Y1.3 |                      |                          |                            |                       |                     | 0.771                        |
| Y1.4 |                      |                          |                            |                       |                     | 0.740                        |

Variabel yang indikatornya berkonvergensi atau berkorelasi dengan indikator-indikator lainnya dalam sebuah variabel yang secara teoritis serupa dengannya saja yaitu apabila jika nilai loading factor setiap indikator pada konstruk adalah diatas 0,7. Pada tabel tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini cukup memenuhi persyaratan validitas konvergen.

### 5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrument dimana indikator variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dapat dinyatakan valid jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) > 0,5. Nilai AVE dalam model dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut:

**Tabel 5. 5 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)**

| Variabel                     | AVE   |
|------------------------------|-------|
| <i>Tangibles</i> (X1)        | 0,607 |
| <i>Reliability</i> (X2)      | 0.608 |
| <i>Responsiveness</i> (X3)   | 0.587 |
| <i>Assurance</i> (X4)        | 0.622 |
| <i>Empathy</i> (X5)          | 0.601 |
| <i>User Staisfaction</i> (Y) | 0.585 |

Menilai validitas diskriminan berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk tiga konstruk memiliki nilai diatas 0.5 dan tiga lainnya memiliki nilai dibawah 0.5

**Tabel 5. 6 Cross Loading**

|             | <i>Tangibles</i> (X1) | <i>Realiability</i> (X2) | <i>Responsiveness</i> (X3) | <i>Assurance</i> (X4) | <i>Empathy</i> (X5) | <i>User Satisfaction</i> (Y) |
|-------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------|
| <b>X1.1</b> | 0.811                 | 0.663                    | 0.654                      | 0.595                 | 0.613               | 0.625                        |
| <b>X1.2</b> | 0.786                 | 0.600                    | 0.613                      | 0.555                 | 0.583               | 0.599                        |
| <b>X1.3</b> | 0.745                 | 0.594                    | 0.595                      | 0.536                 | 0.563               | 0.553                        |
| <b>X1.4</b> | 0.773                 | 0.560                    | 0.554                      | 0.526                 | 0.580               | 0.566                        |
| <b>X2.1</b> | 0.594                 | 0.796                    | 0.671                      | 0.650                 | 0.633               | 0.627                        |
| <b>X2.2</b> | 0.623                 | 0.813                    | 0.683                      | 0.645                 | 0.652               | 0.625                        |
| <b>X2.3</b> | 0.615                 | 0.766                    | 0.623                      | 0.600                 | 0.593               | 0.542                        |

|             |       |       |       |       |       |       |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>X2.4</b> | 0.593 | 0.741 | 0.602 | 0.565 | 0.608 | 0.618 |
| <b>X3.1</b> | 0.581 | 0.625 | 0.762 | 0.612 | 0.647 | 0.580 |
| <b>X3.2</b> | 0.613 | 0.659 | 0.802 | 0.653 | 0.678 | 0.631 |
| <b>X3.3</b> | 0.629 | 0.636 | 0.777 | 0.610 | 0.630 | 0.602 |
| <b>X3.4</b> | 0.553 | 0.614 | 0.719 | 0.569 | 0.601 | 0.586 |
| <b>X4.1</b> | 0.578 | 0.681 | 0.679 | 0.837 | 0.699 | 0.693 |
| <b>X4.2</b> | 0.585 | 0.662 | 0.665 | 0.805 | 0.712 | 0.626 |
| <b>X4.3</b> | 0.530 | 0.579 | 0.571 | 0.770 | 0.602 | 0.558 |
| <b>X4.4</b> | 0.545 | 0.560 | 0.596 | 0.738 | 0.630 | 0.604 |
| <b>X5.1</b> | 0.643 | 0.677 | 0.724 | 0.705 | 0.807 | 0.688 |
| <b>X5.2</b> | 0.600 | 0.646 | 0.678 | 0.661 | 0.778 | 0.614 |
| <b>X5.3</b> | 0.562 | 0.582 | 0.594 | 0.636 | 0.765 | 0.600 |
| <b>X5.4</b> | 0.520 | 0.567 | 0.587 | 0.602 | 0.749 | 0.650 |
| <b>Y1.1</b> | 0.581 | 0.601 | 0.634 | 0.627 | 0.645 | 0.779 |
| <b>Y1.2</b> | 0.605 | 0.578 | 0.595 | 0.573 | 0.631 | 0.769 |
| <b>Y1.3</b> | 0.587 | 0.640 | 0.619 | 0.671 | 0.650 | 0.771 |
| <b>Y1.4</b> | 0.527 | 0.551 | 0.544 | 0.538 | 0.595 | 0.740 |

Hasil dari *cross loading* pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya, sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada tabel *cross loading*.

**Tabel 5. 7 Fornell Larcker Criterion**

|            | <i>Tangibles</i> (X1) | <i>Realiability</i><br>(X2) | <i>Responsiveness</i><br>(X3) | <i>Assurance</i><br>(X4) | <i>Empathy</i><br>(X5) | <i>User Satisfaction</i><br>(Y) |
|------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------------|
| <b>X1.</b> | 0.779                 |                             |                               |                          |                        |                                 |
| <b>X2.</b> | 0.777                 | 0.780                       |                               |                          |                        |                                 |
| <b>X3.</b> | 0.777                 | 0.828                       | 0.766                         |                          |                        |                                 |
| <b>X4.</b> | 0.710                 | 0.790                       | 0.799                         | 0.788                    |                        |                                 |
| <b>X5.</b> | 0.751                 | 0.798                       | 0.835                         | 0.841                    | 0.775                  |                                 |
| <b>Y1.</b> | 0.753                 | 0.776                       | 0.784                         | 0.790                    | 0.825                  | 0.765                           |

Hasil dari tabel 5.7 dapat dilihat bahwa nilai *fornell criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas mempermasalahkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya keajegannya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) harus lebih besar dari 0.6 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel, sedangkan untuk nilai *composite reliability* yang baik adalah jika berada diatas 0.6

**Tabel 5. 8 Nilai Cronbach's Alpha**

| Variabel                     | Cronbach's alpha |
|------------------------------|------------------|
| <i>Tangibles (X1)</i>        | 0.784            |
| <i>Reliability (X2)</i>      | 0.785            |
| <i>Responsiveness (X3)</i>   | 0.764            |
| <i>Assurance (X4)</i>        | 0.797            |
| <i>Empathy (X5)</i>          | 0.779            |
| <i>User Staisfaction (Y)</i> | 0.763            |

Hasil dari nilai *cronbach's alpha* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

**Tabel 5. 9 Nilai Composite Reliability**

| Variabel                     | Composite reliability |
|------------------------------|-----------------------|
| <i>Tangibles (X1)</i>        | 0.786                 |
| <i>Reliability (X2)</i>      | 0.787                 |
| <i>Responsiveness (X3)</i>   | 0.766                 |
| <i>Assurance (X4)</i>        | 0.802                 |
| <i>Empathy (X5)</i>          | 0.781                 |
| <i>User Staisfaction (Y)</i> | 0.765                 |

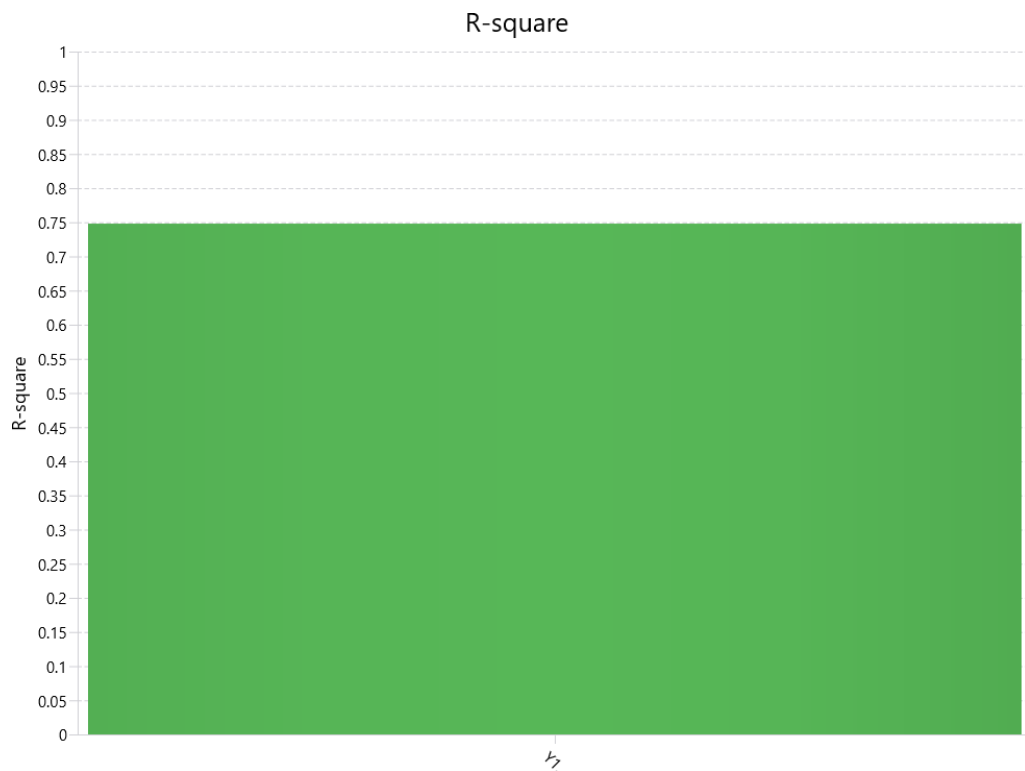
Hasil dari nilai composite reliability pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai dari variabel *Responsiveness* dan *Assurance* memiliki nilai composite reliability lebih dari 0.7.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability memiliki reliabilitas yang sesuai pada batas minimum dan dapat di terima.

## 5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

### 5.4.1 Nilai R-square (R<sup>2</sup>)

*R-square* (R<sup>2</sup>) 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*. Nilai *r-square* dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah). hasil *r-square* diatas 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik.



**Gambar 5. 5 R-Square**

**Tabel 5. 10 Nilai *R-Square* & *R-Square Adjusted***

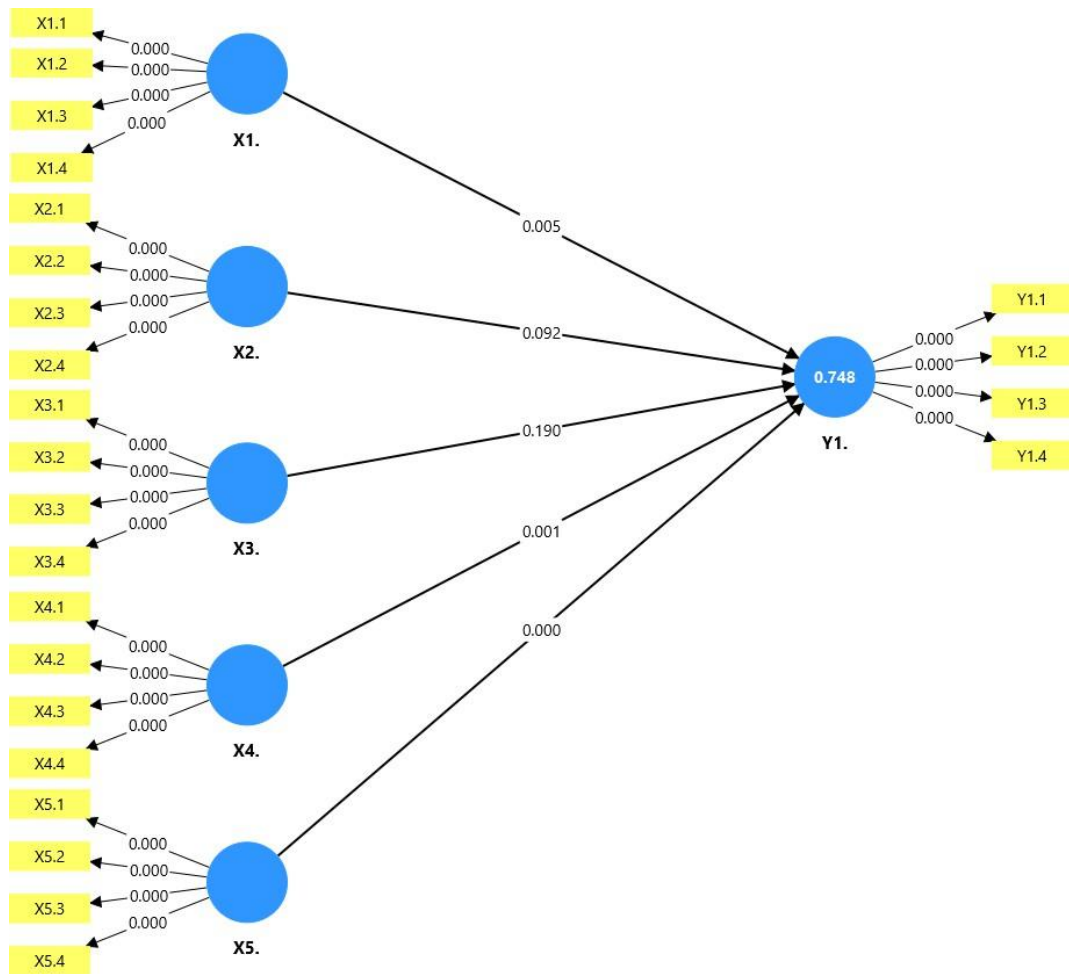
| Variabel              | R-square | R-square adjusted |
|-----------------------|----------|-------------------|
| User Satisfaction (Y) | 0.748    | 0.746             |

Berdasarkan gambar 5.5 dan tabel 5.10 dapat disimpulkan bahwa nilai *r-square* dari variabel dependen *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* adalah 0,550 yang mana nilai ini tergolong moderate, dikarenakan nilai *R-Square* adalah 0,550 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai *r-square* yaitu substional yang memiliki nilai 0,67. Oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori moderate.

#### **5.4.1 Uji Hipotesis**

Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi pengujian hipotesis, metode Bootstrapping digunakan untuk menguji signifikansi pada suatu variabel bebas terhadap antara dan terikat, maka semakin kuat pula pengaruh antar variabel bebas terhadap antara dan terikat.

Berdasarkan hasil perhitungan bootstrapping di atas, beberapa kriteria harus dipenuhi untuk mengidentifikasi hubungan signifikan antar konstruk. Nilai Original Sample harus menunjukkan nilai positif yang berarti arahnya positif dan jika nilai negatif yang menunjukkan arahnya negatif. Jika nilai T-Statistics antar variabel > 1,96 indikator dianggap valid. Selain itu, jika nilai P Values < 0,05 indikator juga dianggap valid. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis:



Gambar 5. 6 Output Bootstrapping

Tabel 5. 11 Nilai *Path Coefficients*

|                                                       | <i>Original sample</i> | <i>T statistics</i> | <i>P values</i> |
|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------|
| <b>Tangibles (X1) - &gt; User Satisation (Y1)</b>     | 0.187                  | 2.792               | 0.005           |
| <b>Reliability (X2) - &gt; User Satisation (Y1)</b>   | 0.128                  | 1,683               | 0.092           |
| <b>Responsiveness (X3) -&gt; User Satisation (Y1)</b> | 0,089                  | 1.312               | 0.190           |
| <b>Assurance (X4) - &gt; User Satisation (Y1)</b>     | 0.197                  | 3.321               | 0.001           |

|                                                          |       |       |       |
|----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| <b>Empathy (X5) -&gt;<br/>User Satisfaction<br/>(Y1)</b> | 0.341 | 5.170 | 0.000 |
|----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|

Berdasarkan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 5. 12 Hasil Hipotesis**

| No | Hipotesis                  | T statistics | P values | Hasil    |
|----|----------------------------|--------------|----------|----------|
| 1  | <i>Tangibles</i> (X1)      | 2.792        | 0.005    | Diterima |
| 2  | <i>Reliability</i> (X2)    | 1,683        | 0.092    | Ditolak  |
| 3  | <i>Responsiveness</i> (X3) | 1.312        | 0.190    | Ditolak  |
| 4  | <i>Assurance</i> (X4)      | 3.321        | 0.001    | Diterima |
| 5  | <i>Empathy</i> (X5)        | 5.170        | 0.000    | Diterima |

**Pengujian H1:** Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 2.792 ( $>1.66$ ) dan nilai p-value sebesar 0.005 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tingkat tampilan dari Aplikasi Fore Coffee.

**Pengujian H2:** Diketahui nilai t-statistic sebesar 1,683 ( $>1.66$ ) dan nilai p-value sebesar 0.092 ( $<0.05$ ), shingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pengujian ini ditolak karena nilai p-value lebih kecil dari 0.05 namun nilai t-statistic lebih kecil dari 1.66 nilai p. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa

kurang puas dengan keandalan akses dan pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Fore Coffee.

**Pengujian H3:** Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 1.312 ( $>1.66$ ) dan nilai p-value sebesar 0.190 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  ditolak. Pengujian ini ditolak karena nilai t-statistic lebih kecil dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa belum puas dengan pelayanan customer service yang diberikan oleh Aplikasi Fore Coffee dan bagi pengelola harus lebih meningkatkan tingkat pelayanan kepada customer ataupun pengguna dari aplikasi Fore Coffee.

**Pengujian H4:** Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.321 ( $>1.66$ ) dan nilai p-value sebesar 0.001 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic tidak lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa tidak puas dengan keandalan akses dan keamanan yang diberikan oleh Aplikasi Fore Coffee.

**Pengujian H5:** Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 5.170 ( $>1.66$ ) dan nilai p-value sebesar 0.000 ( $<0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan oleh Aplikasi Fore Coffee.