

BAB V

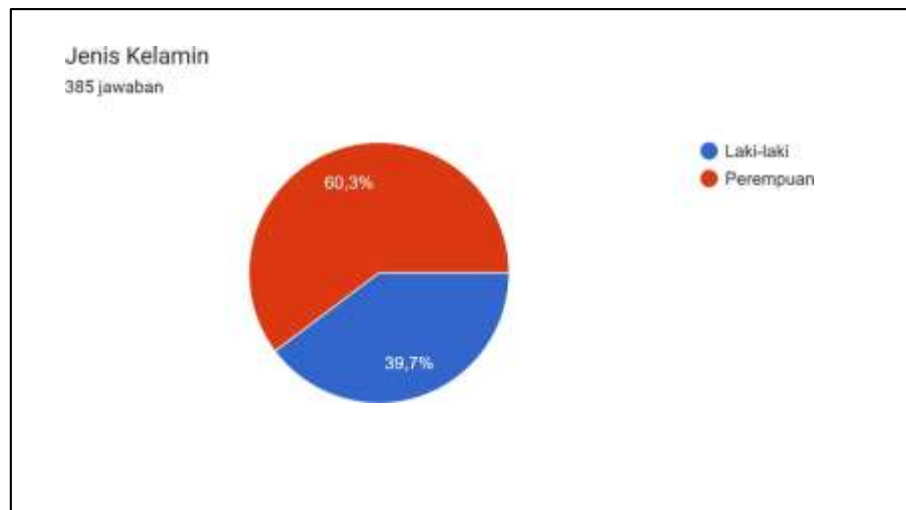
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang dibuat melalui Google Form dan disebarakan pada tanggal 21 Desember 2025 hingga Selesai. Kuesioner tersebut terdiri dari 36 pertanyaan dan menggunakan skala Likert 1–5. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kota Jambi. Sebanyak 385 responden telah memberikan tanggapan terhadap kuesioner ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan dan laki-laki, yaitu sebagai berikut :



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada gambar 5.1 di atas menunjukkan jumlah responden laki-laki dan perempuan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan.

Tabel 5.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Perempuan	232	60,3%
2	Laki-Laki	153	39,7%
	Jumlah	385	100%

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 385 responden, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 232 orang atau sebesar 60,3%. Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 153 orang atau sebesar 39,7%. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan dalam pengisian kuesioner lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

5.1.2 Usia

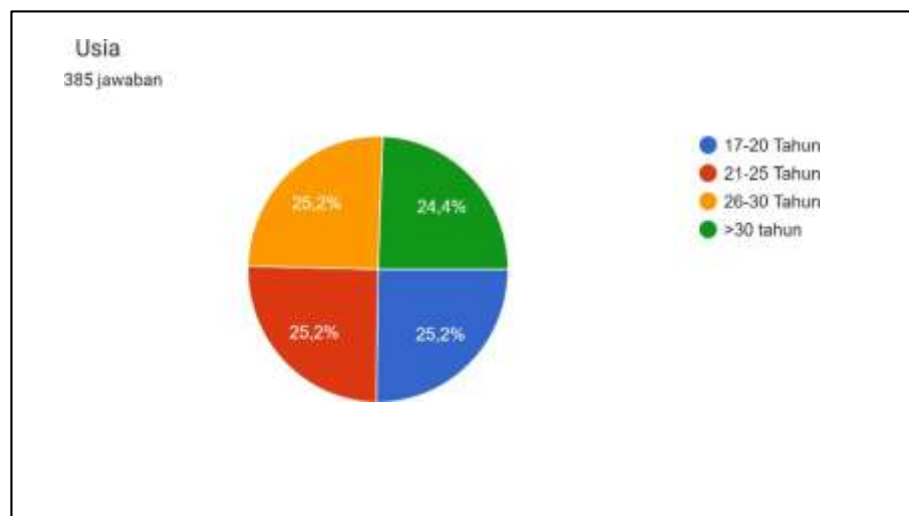
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden berkisar :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	17-20 Tahun	97	25,2%
2	21-25 Tahun	97	25,2%
3	26-30 Tahun	97	25,2%
4	> 30 Tahun	94	24,4%
JUMLAH		385	100%

Pada tabel 5.2 dan gambar 5.2 frekuensi responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden dengan usia 17-20 tahun berjumlah sebanyak 97 orang dengan persentase 25,2%, responden dengan usia 21-25 tahun berjumlah 97 orang dengan persentase 25,2%, responden dengan usia 26-30 tahun berjumlah sebanyak

97 orang dengan persentase 25,2%, dan responden dengan usia >30 tahun sebanyak 94 orang dengan persentase 24,4%. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif dengan distribusi yang relatif seimbang pada setiap kategori usia. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi berasal dari berbagai rentang usia, sehingga data yang diperoleh cukup representatif dalam menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia.



Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Domisili/Kecamatan

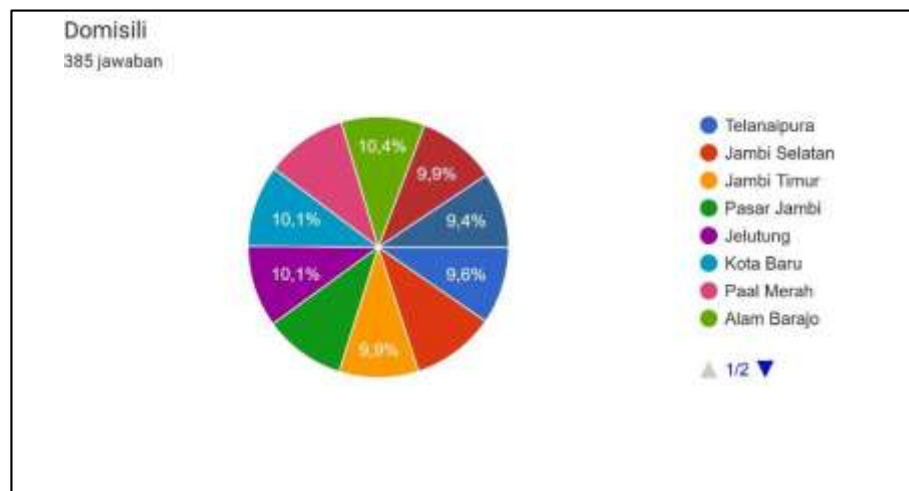
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, domisili responden berasal dari berbagai kecamatan di Kota Jambi, yaitu :

Tabel 5.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Domisili/Kecamatan

No	Domisili/Kecamatan	Jumlah Responden	Persentase
1	Jambi Selatan	40	10,4%
2	Jambi Timur	38	9,9%
3	Jelutung	39	10,1%
4	Kota Baru	39	10,1%
5	Paal Merah	39	10,1%
6	Pasar Jambi	39	10,1%
7	Danau Sipin	38	9,9%
8	Telanaipura	37	9,6%
9	Alam Barajo	40	10,4%
10	Pelayangan	36	9,4%
Jumlah		385	100%

Pada Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 frekuensi responden berdasarkan domisili diketahui bahwa responden yang berdomisili di Kecamatan Jambi Selatan berjumlah 40 orang (10,4%). Kecamatan Jambi Timur tercatat sebanyak 38 responden (9,9%), Kecamatan Jelutung sebanyak 39 responden (10,1%), Kecamatan Kota Baru sebanyak 39 responden (10,1%), dan Kecamatan Paal Merah sebanyak 39 responden (10,1%). Selanjutnya, Kecamatan Pasar Jambi juga memiliki 39 responden (10,1%), Kecamatan Danau Sipin sebanyak 38 responden (9,9%), Kecamatan Telanaipura sebanyak 37 responden (9,6%), Kecamatan Alam Barajo sebanyak 40 responden (10,4%), serta Kecamatan Pelayangan sebanyak 36 responden (9,4%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebaran

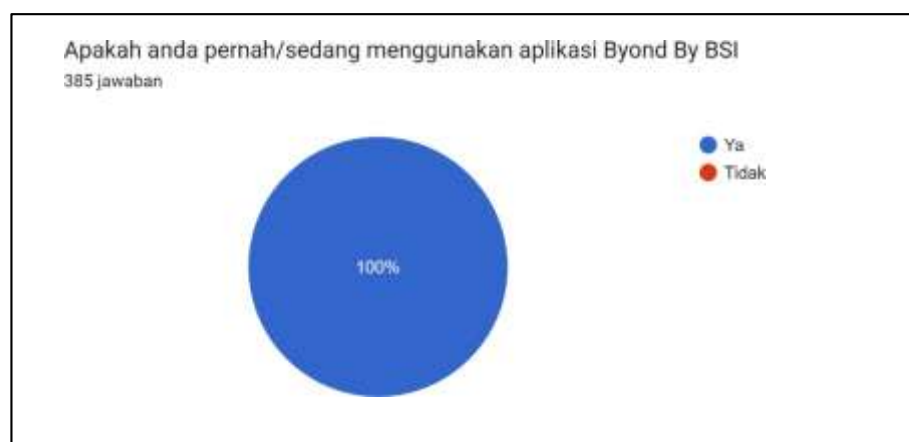
responden berdasarkan domisili relatif merata di seluruh kecamatan, dengan jumlah responden terbanyak berasal dari Kecamatan Jambi Selatan dan Alam Barajo, sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari Kecamatan Pelayangan.



Gambar 5.3 Responden berdasarkan Domisili/Kecamatan

5.1.4 Pengguna aplikasi BYOND By BSI

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, responden pengguna Aplikasi BYOND By BSI, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 berikut:



Gambar 5. 4 Responden Pengguna Aplikasi BYOND by BSI

Tabel 5.4 Frekuensi Responden Pengguna

No	Jenis Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1	Ya	385	100%
Jumlah		385	100%

Dengan demikian, seluruh responden yang berjumlah 385 orang menyatakan “Ya” dan seluruh data tersebut digunakan dalam proses analisis penelitian.

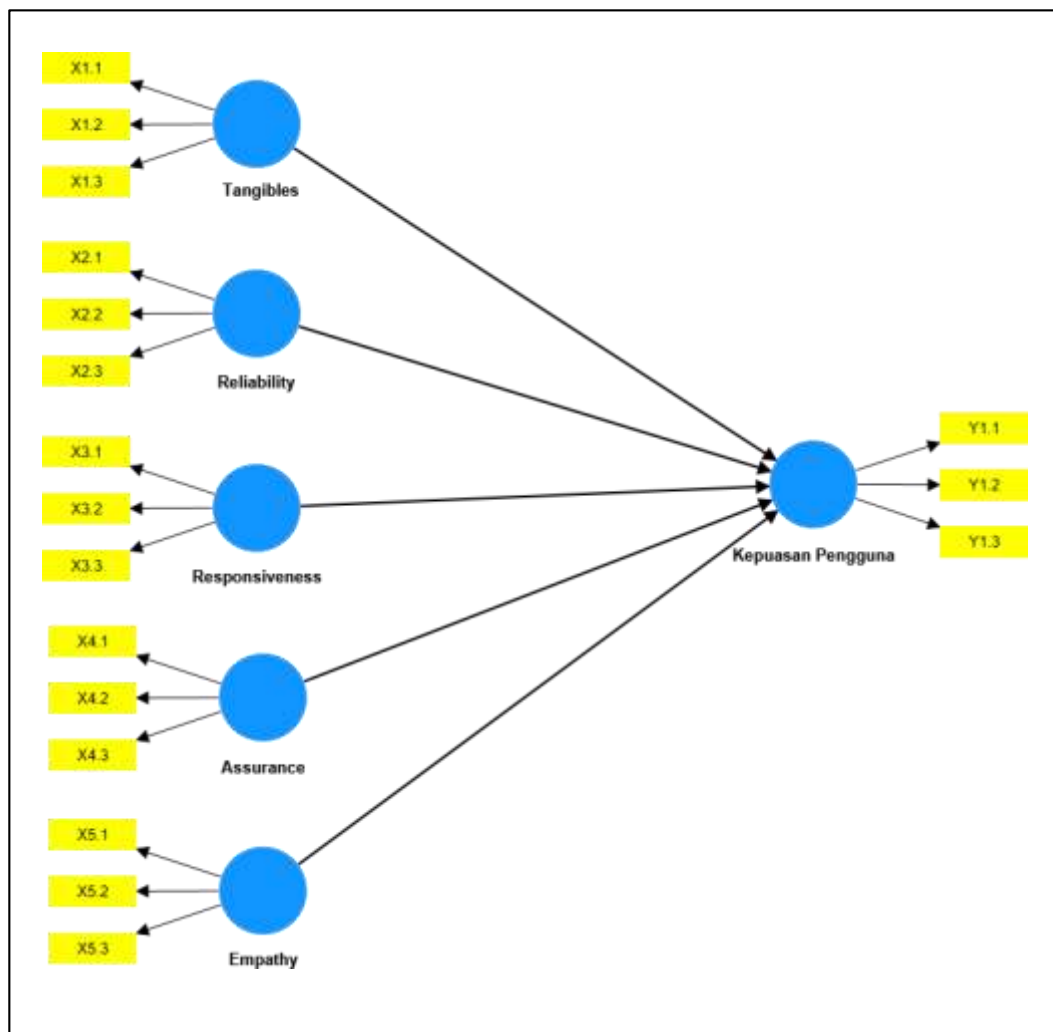
5.2 TAHAP ANALISIS DATA

Pada tahap ini dilakukan analisis data atau proses untuk memeriksa dan membuat pemodelan data agar dapat menemukan informasi untuk pengambilan keputusan terhadap hasil penelitian. Dimana, analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *importance performance analysis* (IPA) berbasis *PLS* dengan *software* SmartPLS versi 4.

5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menguji sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dapat merepresentasikan konstruk laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung). Dalam metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), evaluasi outer model bertujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari indikator dalam membentuk suatu konstruk. *Pls* merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model yang kompleks. SEM berguna untuk menguji hubungan sebab akibat antar variabel-variabel yang terlibat.

Gambar 5.5 merupakan variabel laten yang akan dianalisis dalam penelitian ini :

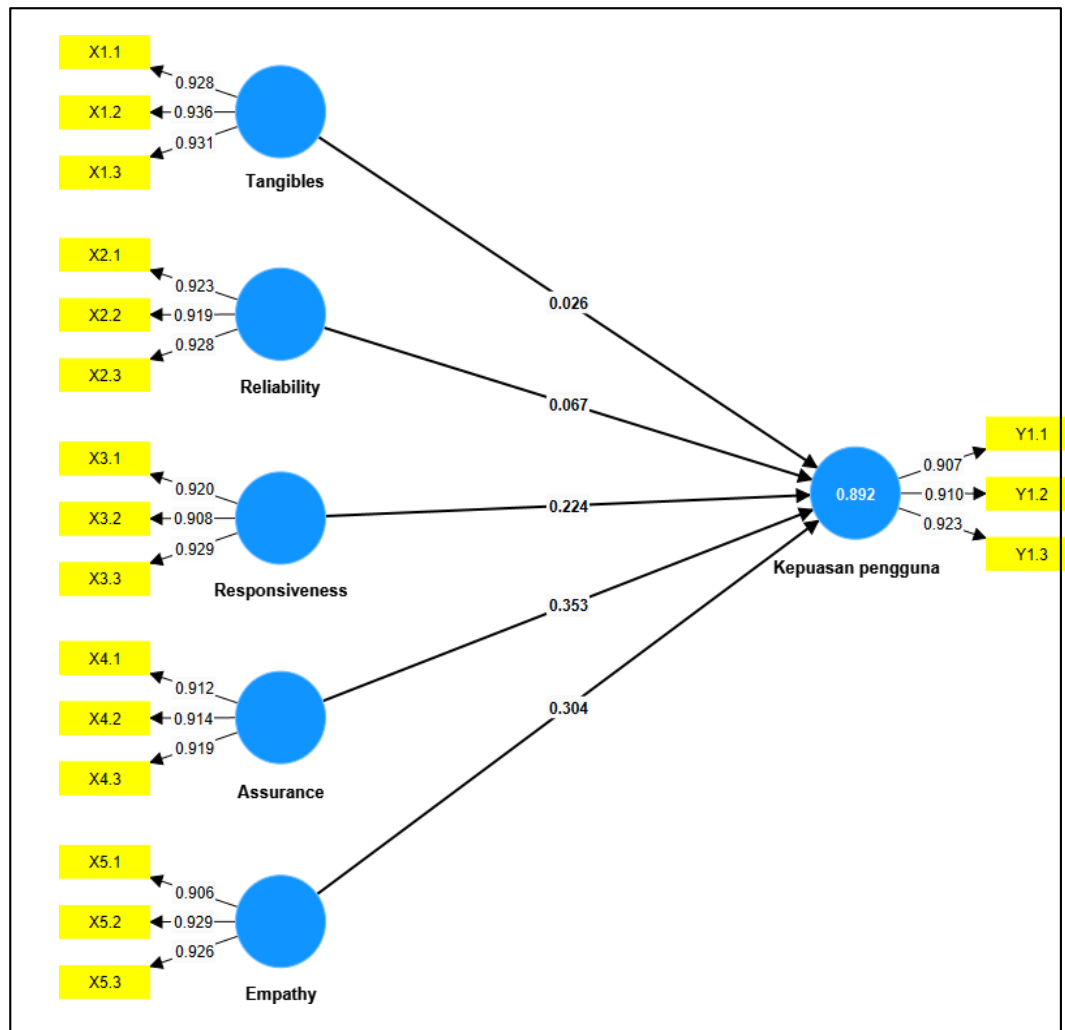


Gambar 5.5 Variabel Laten

5.2.2 Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen merupakan validitas yang menganalisis adanya hubungan atau korelasi setiap pertanyaan di dalam domain yang sama, Pengujian Validitas Konfergen digunakan untuk mengevaluasi seberapa erat hubungan antara pernyataan dan konstruk yang terkait. Untuk mengukur ini, perhatian diberikan pada nilai setiap indikator dalam faktor pemuatan (loading factor) dan nilai Rata-rata Variance Extracted(AVE)[78]. Uji validitas konvergen digunakan untuk

memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu merepresentasikan variabel yang diukur. Indikator dinyatakan valid apabila nilai outer loading $> 0,70$, yang menunjukkan bahwa kuesioner valid dan layak digunakan [81]. Berdasarkan kuesioner didapatkan hasil seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 6 Hasil Perhitungan Model SmartPLS

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen pada gambar tersebut, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan mampu merepresentasikan konstruk

yang diukur dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

5.2.2.1 Nilai Loading Factor

Nilai loading factor pada variabel laten dengan indikatornya. Nilai loading factor yang diharapkan $> 0,70$ karena menunjukkan bahwa indikator memiliki validitas konvergen yang baik dan layak digunakan dalam model penelitian.

Tabel 5.5 Nilai Loading Factor

Outer Loading						
	X1.	X2.	X3.	X4.	X5.	Y1.
X1.1	0.928					
X1.2	0.936					
X1.3	0.931					
X2.1		0.923				
X2.2		0.919				
X2.3		0.928				
X3.1			0.920			
X3.2			0.908			
X3.3			0.929			
X4.1				0.912		
X4.2				0.914		
X4.3				0.919		
X5.1					0.906	
X5.2					0.929	
X5.3					0.926	
Y1.1						0.907
Y1.2						0.910
Y1.3						0.923

Berdasarkan Tabel 5.5, setelah menghapus satu indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0.70 , seluruh pernyataan yang tersisa memiliki nilai *loading*

$factor \geq 0.70$. Dengan demikian, semua indikator dinyatakan valid dan mampu menggambarkan dengan baik konstruk yang diukur.

5.2.2.2 Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) Nilai AVE yang diharapkan adalah $> 0,5$. Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk mengukur validitas konvergen, yaitu sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk mampu menjelaskan variabel tersebut secara baik. Nilai AVE yang diharapkan adalah $> 0,5$, yang berarti lebih dari 50% varians dari indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur.

Tabel 5.6 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Tangibles	0.868	Valid
Reliability	0.852	Valid
Responsiveness	0.845	Valid
Assurance	0.838	Valid
Empathy	0.847	Valid
Kepuasan Pengguna	0.835	Valid

Berdasarkan hasil tabel, seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas 0,5 sehingga memenuhi syarat validitas konvergen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan telah mampu merepresentasikan masing-masing konstruk dengan baik.

5.2.3 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Indikator dikatakan valid apabila hubungan antara indikator atau pernyataan dengan variabel asalnya memiliki nilai cross loading yang lebih tinggi

dibandingkan dengan hubungannya terhadap konstruk atau variabel lainnya.

Berikut hasil pengolahan datanya :

5.2.3.1 Cross Loading

Tabel cross loading digunakan untuk menguji validitas diskriminan dengan cara membandingkan nilai loading setiap indikator terhadap konstruknya sendiri dengan nilai loading terhadap konstruk lainnya. Suatu indikator dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai loading terhadap konstruk asal lebih tinggi dibandingkan dengan nilai loading terhadap konstruk lainnya.

Tabel 5.7 Hasil Cross loading uji discriminant validity

Cross Loading						
	X1.	X2.	X3.	X4.	X5.	Y1.
X1.1	0.928	0.870	0.889	0.853	0.854	0.835
X1.2	0.936	0.883	0.868	0.853	0.847	0.838
X1.3	0.931	0.861	0.864	0.824	0.834	0.823
X2.1	0.848	0.923	0.839	0.808	0.790	0.806
X2.2	0.862	0.919	0.866	0.834	0.849	0.827
X2.3	0.880	0.928	0.863	0.837	0.852	0.824
X3.1	0.854	0.836	0.920	0.824	0.822	0.813
X3.2	0.869	0.872	0.908	0.821	0.844	0.828
X3.3	0.863	0.849	0.929	0.874	0.884	0.876
X4.1	0.836	0.823	0.816	0.912	0.840	0.844
X4.2	0.830	0.820	0.856	0.914	0.865	0.855
X4.3	0.819	0.816	0.839	0.919	0.843	0.833
X5.1	0.817	0.799	0.835	0.840	0.906	0.834
X5.2	0.847	0.852	0.863	0.866	0.929	0.855
X5.3	0.841	0.833	0.859	0.858	0.926	0.857
Y1.1	0.813	0.801	0.836	0.847	0.826	0.907
Y1.2	0.818	0.816	0.826	0.843	0.841	0.910
Y1.3	0.817	0.815	0.842	0.838	0.860	0.923

Nilai Cross Loading untuk variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *User Satisfaction* menunjukkan bahwa masing-masing

indikator memiliki nilai korelasi (loading) yang lebih tinggi terhadap konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk variabel lainnya. Hal ini membuktikan bahwa hasil uji cross loading ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan (valid).

5.2.3.2 Fornell-Larcker

Untuk menguji validitas diskriminan antar konstruk dalam model penelitian, digunakan metode *Fornell Larcker Criterion*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai akar dari Average Variance Extracted (AVE) pada setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar AVE (nilai diagonal dalam tabel) lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya (nilai di luar diagonal). Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan Fornell Larcker Criterion :

Tabel 5.8 Fornell Larcker Criterion

Fornell Larcker Criterion						
	X1.	X2.	X3.	X4.	X5.	Y1.
X1.	0.931					
X2.	0.935	0.923				
X3.	0.938	0.927	0.919			
X4.	0.905	0.895	0.914	0.915		
X5.	0.907	0.900	0.926	0.928	0.920	
Y1.	0.893	0.888	0.914	0.923	0.922	0.914

Berdasarkan Tabel 5.9 Fornell–Larcker Criterion, dapat diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk (ditunjukkan pada nilai diagonal) lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik. Nilai

diagonal pada konstruk X1 (0,931), X2 (0,923), X3 (0,919), X4 (0,915), X5 (0,920), dan Y1 (0,914) seluruhnya lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan indikator-indikatornya secara lebih baik dibandingkan dengan konstruk lain dalam model. Dengan terpenuhinya kriteria Fornell–Larcker, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi syarat validitas diskriminan, sehingga tidak terjadi tumpang tindih (overlap) antar konstruk. Oleh karena itu, model pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut pada pengujian model struktural.

5.2.4 Uji Reabilitas

Untuk melihat hasil uji reliabilitas dengan cara melihat skor Composite Reliability dan Cronbachs Alpha dengan ketentuan apabila skor yang dihasilkan menunjukkan angka di atas 0.6 maka dinyatakan Reliabel. Dari tabel di bawah terlihat bahwa skor Composite Reliability dan Cronbachs Alpha seluruhnya berada di atas 0.6 sehingga dinyatakan Reliabel.

5.2.4.1 Cronbach's Alpha

Tabel 5.9 Hasil Uji Realibilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Tangibles	0.924	0.952	Reliabel
Reliability	0.913	0.945	Reliabel
Responsiveness	0.908	0.942	Reliabel
Assurance	0.903	0.939	Reliabel
Empathy	0.910	0.943	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.901	0.938	Reliabel

Pada tabel di atas seluruh variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas, baik berdasarkan nilai Cronbach's alpha maupun composite reliability, karena seluruh nilainya berada di atas batas yang disyaratkan ($> 0,70$). Nilai Cronbach's alpha terendah terdapat pada variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,901, sedangkan nilai composite reliability terendah sebesar 0,938, yang tetap menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini reliabel dan jawaban responden memiliki konsistensi internal yang baik.

5.3 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural (*inner model*) merupakan tahap penting dalam analisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model penelitian. *Inner model* dalam PLS-SEM menggambarkan hubungan antar variabel laten dan dievaluasi untuk melihat kekuatan serta signifikan hubungan tersebut. Evaluasinya mencakup tiga aspek utama yaitu signifikansi hubungan (Pengujian-Hipotesis), R Square dan Effect Size.

5.3.1 Nilai *R-Square* (R^2)

Uji R-square (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah User Satisfaction (Y), sedangkan variabel independennya adalah dimensi-dimensi kualitas layanan (seperti Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangibles). Nilai R-square berkisar

antara 0 hingga 1, dan semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa kemampuan prediksi model semakin baik.

Tabel 5.10 R Square

R Square		
	R-square	R-square adjusted
Y1.	0.892	0.891

Berdasarkan Tabel R Square di atas, diperoleh nilai R-square sebesar 0,892 yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan 89,2% variasi dari variabel User Satisfaction (Y). Sementara itu, sisanya sebesar 10,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai R-square adjusted sebesar 0,891 memperkuat hasil tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang kuat dan layak digunakan dalam penelitian ini.

5.3.2 Uji Hipotesis

Tahap akhir dalam pengujian menggunakan SmartPLS adalah pengujian hipotesis, yang dilakukan dengan menganalisis hasil nilai bootstrapping, dan hasil data yang diinginkan akan ditampilkan. Uji signifikansi hubungan dalam PLS-SEM dilakukan untuk menentukan apakah hubungan antar variabel laten dalam model dapat dianggap signifikan secara statistik. Proses ini biasanya menggunakan teknik bootstrapping, di mana data di-resampling untuk menghitung nilai koefisien jalur (path coefficient) dan kesalahan standarnya. Hasilnya dilaporkan dalam bentuk nilai t-statistics atau p-value.

Sebuah hubungan dianggap signifikan jika p-value lebih kecil dari tingkat

signifikansi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05. Koefisien jalur yang signifikan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen laten memiliki dukungan statistik yang kuat.

Tabel 5. 11 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values	Ket
X1. -> Y1.	0.026	0.038	0.070	0.367	0.714	Ditolak
X2. -> Y1.	0.067	0.075	0.066	1.007	0.314	Ditolak
X3. -> Y1.	0.224	0.225	0.060	3.712	0.000	Diterima
X4. -> Y1.	0.353	0.345	0.064	5.492	0.000	Diterima
X5. -> Y1.	0.304	0.289	0.077	3.923	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.11 maka diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa *Tangibles berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna*. Hasil hipotesis pada variabel Tangibles ditolak karena nilai t-statistics < 1,96 dan p-values > 0,05 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan visual atau desain aplikasi bukan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa *Reliability berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna*. Berdasarkan hasil Hipotesis pada variabel Reliability ditolak karena nilai t-statistics < 1,96 dan p-values > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena pengguna menganggap layanan tersebut sebagai standar dasar dalam aplikasi perbankan.

3. Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap *Kepuasan Pengguna*. Hasil Hipotesis pada variabel *Responsiveness* diterima karena nilai $t\text{-statistics} > 1,96$ dan $p\text{-values} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon sistem dalam memberikan layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
4. Hipotesis 4 (H4) menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh terhadap *Kepuasan Pengguna*. Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis pada variabel *Assurance* diterima karena nilai $t\text{-statistics} > 1,96$ dan $p\text{-values} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Hipotesis 5 (H5) menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh terhadap *Kepuasan Pengguna*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Hipotesis pada variabel *Empathy* diterima karena nilai $t\text{-statistics} > 1,96$ dan $p\text{-values} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan pengguna dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Tabel 5. 12 Hasil Hipotesis Harapan

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	Tangibles tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna.	Ditolak
2	H2	Reliability tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna.	Ditolak
3	H3	Responsiveness tidak berpengaruh positif terhadap pengguna.	Ditolak
4	H4	Assurance berpengaruh positif terhadap pengguna.	Diterima
5	H5	Emphaty berpengaruh positif terhadap pengguna.	Diterima

harapan pengguna, terutama pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan agar kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI dapat meningkatkan.

Tabel 5. 13 Gap Persepsi Dan Ekspetasi

Variabel	Performance/Kinerja		Importance/Harapan		Gap		Hasil
	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	
X1.1	4.01	4.04	4.03	4.01	-0.02	3	Sangat Puas
X1.2	4.06		4.02		0.04		
X1.3	4.05		3.98		0.07		
X2.1	4.02	3.99	4.09	4.08	-0.07	0,1	Tidak Puas
X2.2	4.00		4.08		0.08		
X2.3	3.96		4.07		-0.11		
X3.1	3.99	4.01	4.05	4.06	-0.06	-0,05	Tidak Puas
X3.2	4.03		4.03		0.00		
X3.3	4.01		4.10		-0.09		
X4.1	4.06	4.04	4.07	4.05	-0.01	-0,13	Tidak Puas
X4.2	4.05		4.04		0.01		
X4.3	4.01		4.05		-0.04		
X5.1	4.03	4.02	4.08	4.08	-0.05	-0,06	Tidak Puas
X5.2	4.02		4.07		-0.05		
X5.3	4.02		4.10		-0.08		
Y1.1	4.08	4.04	4.14	4.11	-0.06	-0,67	Tidak Puas
Y1.2	4.02		4.07		-0.05		
Y1.3	4.01		4.10		-0.09		

Berdasarkan hasil analisis gap antara persepsi kinerja dan harapan responden pada Tabel 5.13, dapat diketahui bahwa sebagian besar variabel penelitian memiliki nilai gap negatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan responden masih berada di bawah tingkat harapan yang dimiliki. Meskipun nilai rata-rata kinerja berada pada kategori tinggi, tingginya tingkat harapan responden menyebabkan kinerja tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi secara optimal. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh responden.

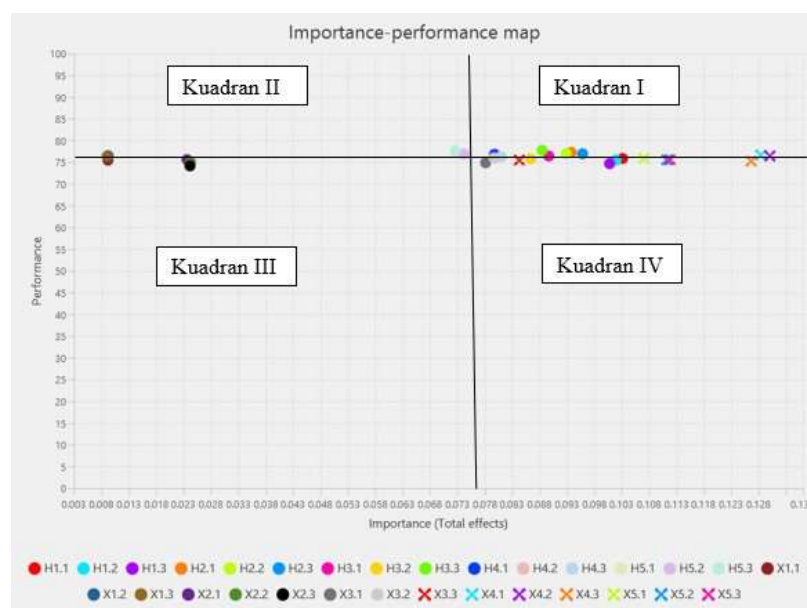
Selanjutnya, lebih rendahnya nilai kinerja dibandingkan dengan harapan dapat disebabkan oleh meningkatnya tuntutan dan kebutuhan responden terhadap kualitas layanan, belum optimalnya konsistensi dalam pelaksanaan layanan, serta keterbatasan sumber daya yang mendukung penyampaian layanan. Selain itu, harapan responden umumnya terbentuk berdasarkan standar ideal maupun pengalaman sebelumnya, sehingga tingkat ekspektasi yang tinggi menyebabkan kinerja yang secara umum telah dinilai baik tetap dipersepsikan belum sepenuhnya memuaskan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa hanya variabel X1 yang memiliki nilai gap positif dengan kategori sangat puas, yang berarti kinerja pada variabel tersebut telah memenuhi bahkan melampaui harapan responden. Sementara itu, variabel X2, X3, X4, X5, dan Y1 menunjukkan nilai gap negatif dengan kategori tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pada variabel-variabel tersebut masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan layanan, baik dari segi kualitas, konsistensi, maupun kesesuaian dengan kebutuhan responden. Oleh karena itu, diperlukan upaya evaluasi dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan guna meminimalkan kesenjangan antara persepsi dan harapan responden serta meningkatkan tingkat kepuasan responden.

5.5 ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS(IPA)

Langkah selanjutnya adalah memetakan nilai tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) ke dalam diagram kartesius. Diagram ini digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing indikator

pelayanan berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat diketahui indikator mana yang harus menjadi prioritas perbaikan, dipertahankan kinerjanya, dikurangi perhatiannya, atau berada pada posisi berlebihan. Pemetaan dilakukan dengan menentukan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebagai sumbu vertikal (Y) dan nilai rata-rata tingkat kinerja sebagai sumbu horizontal (X). Titik perpotongan kedua nilai rata-rata tersebut akan membentuk empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Setiap indikator kemudian ditempatkan ke dalam kuadran yang sesuai berdasarkan nilai importance dan performance yang diperoleh dari hasil kuesioner.



Gambar 5.7 Diagram Kartesius

Berdasarkan Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) pada gambar tersebut, atribut-atribut hasil kuesioner dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) pada sumbu X dan kinerja (*performance*) pada sumbu Y. Garis vertikal dan horizontal menunjukkan

nilai rata-rata *importance* dan *performance*. Berikut penjelasan setiap kuadran beserta makna hasilnya:

1. Kuadran I (Penting tetapi Kinerjanya Rendah)

Kuadran ini menampilkan sebaran titik berwarna yang merujuk pada indikator dengan tingkat kepentingan tinggi, namun memiliki capaian kinerja di bawah rata-rata. Adanya kesenjangan antara harapan responden yang besar dan realitas pelaksanaan yang belum optimal menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut belum memberikan kepuasan maksimal. Oleh karena itu, seluruh indikator di area ini menjadi fokus prioritas utama untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menampilkan berbagai titik berwarna yang mewakili atribut penting dengan kinerja yang sudah sangat baik. Responden menyatakan kepuasannya karena harapan mereka terhadap indikator-indikator tersebut telah terpenuhi dengan baik. Sebagai kekuatan utama organisasi, kinerja pada seluruh atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar terus memberikan nilai tambah secara berkelanjutan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menampilkan sebaran titik berwarna yang mewakili indikator dengan tingkat kepentingan rendah serta capaian kinerja yang belum optimal. Karena karakteristik atribut di area ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan responden secara keseluruhan, maka indikator-indikator tersebut bukan merupakan prioritas utama untuk diperbaiki. Implikasinya,

organisasi tidak perlu mengalokasikan sumber daya secara besar-besaran, sehingga peningkatan kualitas cukup dilakukan secara bertahap atau saat terdapat kelebihan sumber daya setelah kebutuhan kuadran prioritas terpenuhi.

4. Kuadran IV (Kurang Penting tetapi Kinerjanya Tinggi)

Kuadran ini menampilkan sebaran titik berwarna yang mewakili indikator dengan kinerja tinggi, namun tingkat kepentingannya dinilai rendah oleh responden. Kondisi ini mengindikasikan adanya penggunaan sumber daya yang berlebihan (*overkill*) pada atribut yang kurang berdampak signifikan bagi pengguna. Sebagai implikasinya, instansi dapat mengalokasikan ulang sumber daya dari area ini ke indikator di Kuadran I agar lebih efektif dan tepat sasaran.

5.6 KOMPARASI PERBANDINGAN ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Penelitian ini mengkomparasi antara metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara hasil analisis kesenjangan kepuasan pengguna dengan pemetaan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Dengan membandingkan kedua metode tersebut, dapat diketahui atribut layanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah sekaligus menjadi prioritas perbaikan pada aplikasi BYOND by BSI. Hasil komparasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek layanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Metode Servqual digunakan untuk mengidentifikasi besarnya kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang diterima pengguna, sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) berfungsi memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan atribut tersebut. Hasil komparasi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai kesenjangan negatif tertinggi pada Servqual selaras dengan atribut yang berada di Kuadran I pada matriks IPA. Sinergi kedua metode ini memberikan dasar strategis bagi instansi untuk fokus melakukan perbaikan pada aspek-aspek vital yang secara nyata memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga alokasi sumber daya dapat dilakukan secara lebih efektif dan tepat sasaran. Hasil perbandingan kedua metode ini dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Tabel 5. 14 Skor Servqual dan *Importance Performance Analysis*

Variabel	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	Skor P-I
X1.1	4.01	4.03	-0.02
X1.2	4.06	4.02	0.04
X1.3	4.05	3.98	0,07
X2.1	4.02	4.09	-0,07
X2.2	4.00	4.08	0,08
X2.3	3.96	4.07	-0,11
X3.1	3.99	4.05	-0,06
X3.2	4.03	4.03	0.00
X3.3	4.01	4.10	-0,09
X4.1	4.06	4.07	-0,01
X4.2	4.05	4.04	0,01
X4.3	4.01	4.05	-0,04
X5.1	4.03	4.08	-0,05
X5.2	4.02	4.07	-0,05
X5.3	4.02	4.10	-0,08
Y1.1	4.08	4.14	-0,06

Y1.2	4.02	4.07	-0,05
Y1.3	4.01	4.10	-0,09

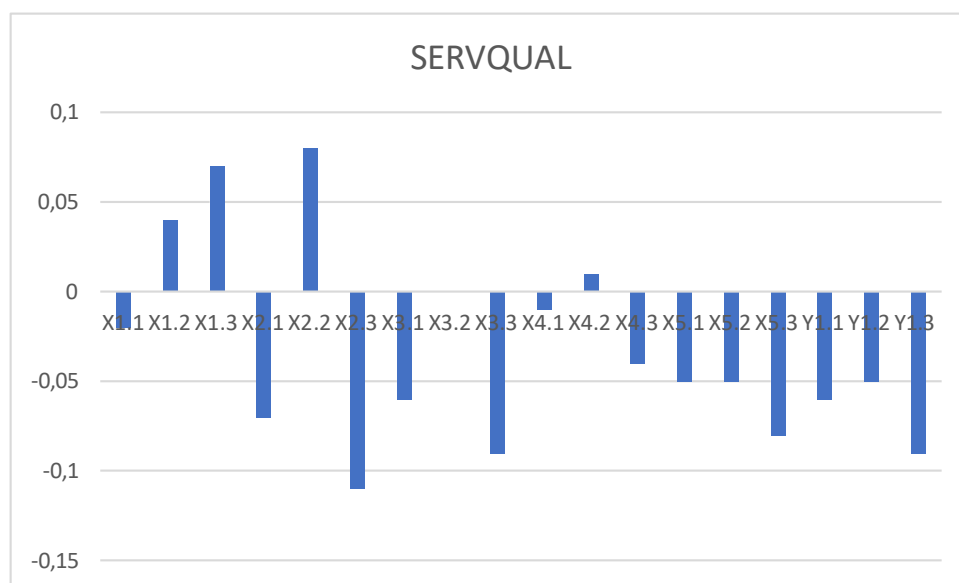
Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) yang disajikan pada Tabel 5.13, terlihat bahwa sebagian besar indikator dalam aplikasi BYOND by BSI memiliki skor P–I bernilai negatif, yang ditandai dengan warna merah. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja aktual fitur dan layanan aplikasi BYOND yang dirasakan oleh pengguna masih berada di bawah tingkat kepentingan atau harapan mereka. Dengan kata lain, meskipun kinerja aplikasi secara umum dinilai cukup baik, tingginya ekspektasi pengguna menyebabkan terdapat kesenjangan persepsi antara kinerja dan harapan terhadap aplikasi tersebut.

Pengelompokan indikator berdasarkan skor P–I menunjukkan adanya perbedaan tingkat prioritas perbaikan pada fitur aplikasi BYOND. Indikator-indikator dengan skor P–I negatif yang relatif besar, seperti X2.3, X3.3, X5.3, dan Y1.1, menjadi prioritas utama perbaikan karena menunjukkan kesenjangan signifikan antara kinerja aplikasi dan tingkat kepentingan fitur tersebut bagi pengguna. Selanjutnya, beberapa indikator dengan skor negatif kecil, seperti X1.1, X4.1, dan X4.3, termasuk dalam prioritas perbaikan minor, sehingga perlu mendapat perhatian agar kualitas layanan aplikasi tidak menurun.

Di sisi lain, terdapat pula indikator dengan skor P–I nol atau positif, seperti X1.2, X1.3, dan X2.2, yang menunjukkan bahwa kinerja fitur tersebut telah sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna. Indikator-indikator ini perlu dipertahankan dan dijaga kualitasnya agar aplikasi BYOND by BSI dapat terus memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan pentingnya fokus evaluasi dan

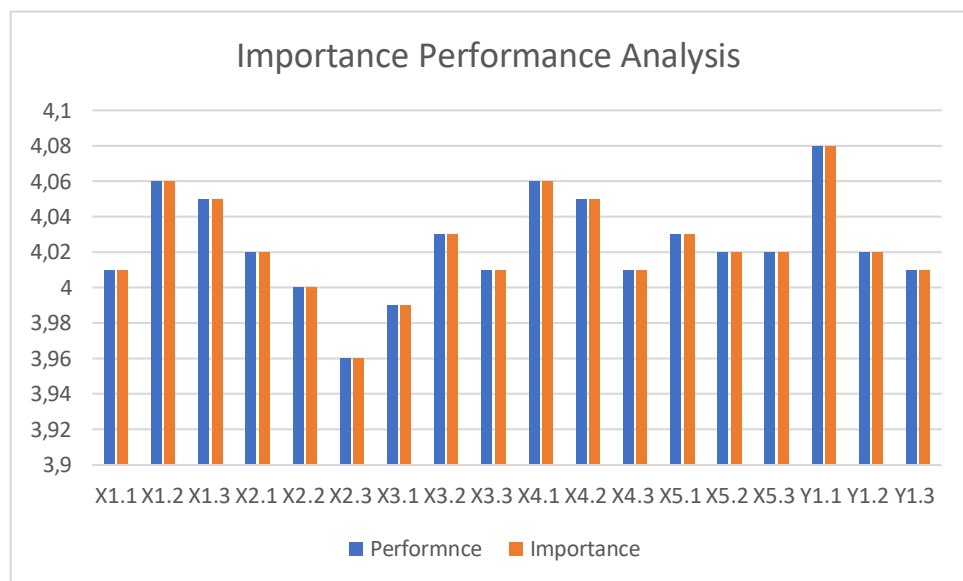
peningkatan kinerja terutama pada fitur-fitur aplikasi BYOND yang memiliki skor P–I negatif signifikan, agar kesenjangan persepsi antara kinerja dan harapan pengguna dapat diminimalkan. Pada saat yang sama, fitur-fitur dengan skor P–I positif harus terus dipertahankan guna menjaga keberlanjutan kualitas layanan aplikasi. Pendekatan ini akan membantu BYOND by BSI dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh dan berkelanjutan.



Gambar 5.8 Diagram Servqual

Berdasarkan grafik SERVQUAL, terlihat bahwa nilai gap antara persepsi (kinerja) dan harapan pengguna aplikasi BYOND by BSI menunjukkan hasil yang bervariasi, baik positif maupun negatif. Atribut yang memiliki skor positif menandakan bahwa kinerja layanan telah melampaui harapan pengguna, sehingga mampu memberikan kepuasan, seperti pada beberapa indikator dimensi *Tangibles* (X1.2 dan X1.3), *Reliability* (X2.2), serta *Assurance* (X4.2) yang menunjukkan tampilan aplikasi, keandalan sistem, dan keamanan layanan sudah dinilai baik oleh pengguna. Sebaliknya, sebagian besar atribut lainnya masih memiliki skor negatif,

yang berarti kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada dimensi *Reliability* (X2.1 dan X2.3), *Responsiveness* (X3.1, X3.2, X3.3), *Assurance* (X4.1 dan X4.3), serta *Empathy* (X5.1, X5.2, X5.3). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan adanya kekurangan dalam hal stabilitas aplikasi, kecepatan respon layanan, jaminan keamanan, dan perhatian personal dari pihak penyedia layanan. Nilai negatif pada indikator kepuasan pengguna (Y1.1, Y1.2, dan Y1.3) juga memperkuat bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI masih berada di bawah harapan. Oleh karena itu, hasil SERVQUAL ini mengindikasikan perlunya perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan, khususnya pada dimensi *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Reliability*, serta mempertahankan atribut-atribut yang sudah memiliki kinerja baik agar kepuasan pengguna dapat terus meningkat. Perbaikan pada atribut negatif ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi kesenjangan antara harapan dan pengalaman mereka.



Gambar 5.9 Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis*, terlihat bahwa hampir seluruh atribut pada dimensi SERVQUAL memiliki nilai kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang relatif tinggi, namun masih terdapat beberapa atribut yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pengguna aplikasi BYOND by BSI. Atribut yang berada pada kondisi *importance* tinggi tetapi *performance* relatif lebih rendah menjadi perhatian utama karena menunjukkan aspek layanan yang sangat penting bagi pengguna namun belum sepenuhnya terpenuhi, seperti pada beberapa indikator dimensi Reliability (X2.1, X2.3), Responsiveness (X3.1, X3.3), Assurance (X4.3), serta Empathy (X5.1 dan X5.2). Atribut-atribut ini merupakan prioritas utama perbaikan karena berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

Sebaliknya, atribut yang memiliki *importance* dan *performance* sama-sama tinggi, seperti X1.2, X1.3 (Tangibles), X2.2 (Reliability), X4.1 dan X4.2 (Assurance), serta Y1.1 (Kepuasan Pengguna) menunjukkan bahwa layanan pada aspek tersebut sudah berjalan dengan baik dan telah memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu dipertahankan kualitasnya. Sementara itu, atribut dengan *importance* lebih rendah dan *performance* juga lebih rendah, seperti X3.2 dan X5.3, menunjukkan aspek layanan yang masih kurang penting bagi pengguna namun tetap perlu diperbaiki secara bertahap.

Secara keseluruhan, hasil IPA ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja layanan aplikasi BYOND by BSI sudah tergolong baik, masih terdapat beberapa atribut penting yang perlu segera ditingkatkan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara optimal. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk

memfokuskan strategi perbaikan pada atribut-atribut prioritas utama, khususnya pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sehingga kualitas layanan dapat semakin sesuai dengan harapan pengguna.