

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Setelah menyebarkan kuesioner, selanjutnya dilakukan metode *pilot study* ke-300 responden yang telah mengisi kuesioner lalu dilaksanakan uji validitas dan reabilitas agar mengetahui instrumen yang terdapat di kuesioner yang dibagikan telah valid dan reliabel atau belum.

4.1.1 Uji Validitas

Selama proses pengumpulan data, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner telah divalidasi. Pernyataan dapat dianggap sah jika terdapat korelasi antara pernyataan tersebut dan nilai total melebihi 0,113. Sebagai *kontrast*, apabila terdapat korelasi pernyataan dan nilai keseluruhan di bawah 0,113, oleh karena itu pernyataan dianggap tidak valid dan tidak layak untuk dipakai. Tabel dibawah digunakan untuk mengukur semua ini. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas:

Table 4.1 Hasil Uji Validitas

NO	Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	C1	0,622	Valid
2	C2	0,613	Valid
3	A1	0,497	Valid
4	A2	0,466	Valid
5	F1	0,465	Valid
6	F2	0,419	Valid
7	E1	0,611	Valid

8	E2	0,598	Valid
9	E3	0,577	Valid
10	T1	0,623	Valid
11	T2	0,608	Valid
12	T3	0,628	Valid

Semua pernyataan dapat dikatakan **valid** karena melebihi nilai r_{tabel} yaitu 0,113.

4.1.2 Uji Reabilitas

Apabila hasil survei memiliki nilai Alpha Crobach lebih dari 0,60 uji reabilitas dapat dianggap reliabel, menurut (Saputra & Sanjaya, 2023). Tujuan dari uji reabilitas ini adalah untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen yang digunakan sebagai pengukur.

Table 4.2 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	12

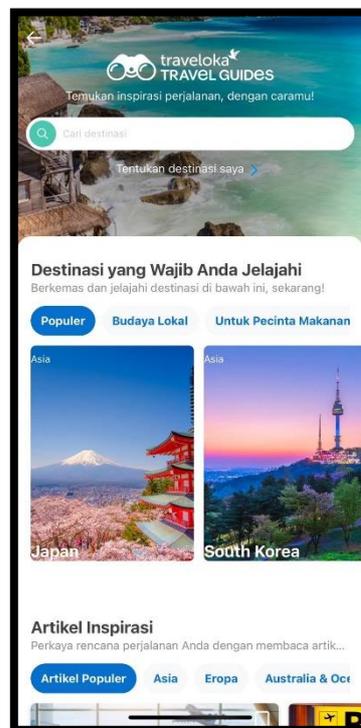
Karena hasil uji coba di atas menunjukkan *value* Crobach Alpa pada 12 item adalah 0,801. Hal tersebut menunjukkan bahwa tabel memiliki nilai $r_{tabel} > 0,6$ semua pernyataan dari kuesioner dapat dianggap **reliabel**.

4.2 Pembahasan

Analisis data kemudian dilakukan setelah item pernyataan yang telah diuji validitas dan reabilitasnya dikirim ke 300 responden. Ditemukan yakni 122 dari partisipan adalah mahasiswa dan 178 sisanya mewakili kesibukan lain, seperti guru, dosen, *engginer*, peraga busana, pegawai, IRT, dan lainnya. Ini adalah hasil dari analisis data kuesioner penelitian.

4.2.1 Variabel Isi (*content*)

Kategori variabel konten dapat melibatkan informasi yang tersimpan yang digunakan dalam suatu aplikasi, seperti teks, angka, gambar, atau jenis data lainnya yang dimanfaatkan untuk menunjukkan data untuk *user*. Sebagai ilustrasi, ada Traveloka Travel Guides di aplikasi seluler traveloka:



Gambar 4.1 Variabel Konten Aplikasi *Mobile* Traveloka

Untuk mengevaluasi variabel konten untuk mengukur kepuasan pengguna, model Kaplan dan Norton akan digunakan. Sebelumnya, analisis variabel konten

dilakukan dengan menghitung *mean*, yaitu dengan membagikan JSK dengan JK untuk mendapatkan RK.

Table 4.3 Hasil Perhitungan Variabel Konten

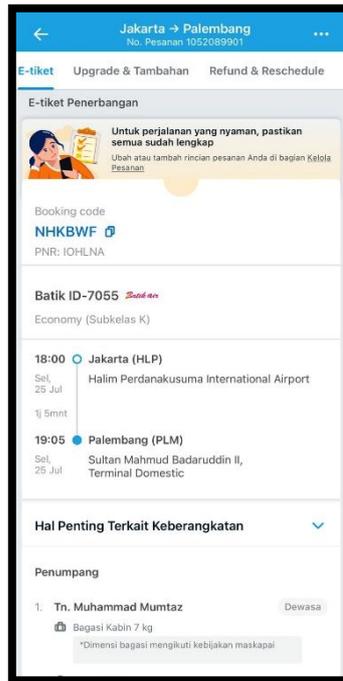
Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi <i>mobile</i> traveloka memberikan informasi sesuai dengan yang Anda harapkan.	4	26	49	173	48
Aplikasi <i>mobile</i> traveloka memberikan informasi yang relevan dan lengkap	2	21	63	151	63
Jumlah Skor Kuesioner	6	47	112	324	111

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 111) + (4 \times 324) + (3 \times 112) + (2 \times 47) + (1 \times 6)}{600} \\
 &= \frac{2287}{600} \\
 &= 3,81
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan variabel konten dapat dikategorikan sebagai **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton, setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *mean*, ditemukan bahwa nilai *mean* tingkat kepuasan pengguna adalah 3,81.

4.2.2 Variabel Akurasi (*Accuracy*)

Seberapa jauh pengguna percaya jika sistem komputasi mereka menghadirkan hasil yang teliti dan sesuai dengan yang diharapkan disebut sebagai variabel akurasi. Ilustrasi variabel akurasi yang dapat dilihat di aplikasi mobile Traveloka adalah ketika memesan tiket pesawat sebagai berikut:



Gambar 4.2 Variabel Akurasi Aplikasi *Mobile* Traveloka

Untuk mengevaluasi variabel konten untuk mengukur kepuasan pengguna, model Kaplan dan Norton akan digunakan. Sebelumnya, analisis variabel konten dilakukan dengan menghitung *mean*, yaitu dengan membagikan JSK dengan JK untuk mendapatkan RK.

Table 4.4 Hasil Perhitungan Variabel Akurasi

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Saat diakses tampilan aplikasi mobile traveloka selalu menampilkan halaman yang sesuai. Jika Anda memilih menu, ini akan menampilkan menu yang relevan.	2	15	45	150	88
Aplikasi mobile traveloka tidak terdapat kendala, seperti kesalahan input, gagal mengirim data, dan lain-lain.	3	26	100	130	41
Jumlah Skor Kuesioner	5	41	145	280	129

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 129) + (4 \times 280) + (3 \times 145) + (2 \times 41) + (1 \times 5)}{600}
 \end{aligned}$$

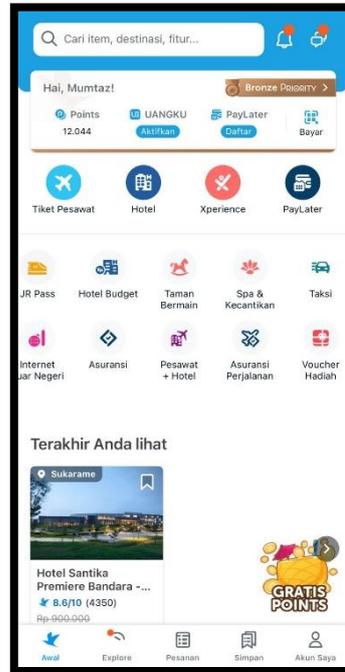
$$= \frac{2287}{600}$$

$$= 3,81$$

Berdasarkan model Kaplan dan Norton, tingkat kepuasan variabel konten dimasukkan ke dalam kategori **Puas**. Nilai *mean* tingkat kepuasan pengguna adalah 3,81. Nilai ini diperoleh dengan cara menghitung data memanfaatkan rumus *mean* tingkat kepuasan pengguna.

4.2.3 Variabel Bentuk (*format*)

Penempatan, penataan visual, tipe konten, gaya menampilkan data, dan fitur *user interface* adalah beberapa faktor yang dapat membentuk format penyajian atau struktur data yang didapat oleh pengguna dari sistem komputasi. Ilustrasi variabel bentuk dapat dilihat dalam aplikasi mobile Traveloka adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3 Variabel Bentuk Aplikasi *Mobile* Traveloka

Untuk mengevaluasi variabel konten untuk mengukur kepuasan pengguna, model Kaplan dan Norton akan digunakan. Sebelumnya, analisis variabel konten dilakukan dengan menghitung *mean*, yaitu dengan membagikan JSK dengan JK untuk mendapatkan RK..

Table 4.5 Hasil Perhitungan Variabel Bentuk

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Penyajian aplikasi mobile traveloka memiliki warna yang menarik	0	50	69	124	57
Tata letak aplikasi mobile traveloka memiliki struktur yang menarik	1	21	75	152	51
Jumlah Skor Kuesioner	1	71	144	276	108

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 129) + (4 \times 280) + (3 \times 145) + (2 \times 41) + (1 \times 5)}{600} \\
 &= \frac{2219}{600} \\
 &= 3,69
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan variabel konten dapat dikategorikan sebagai **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton, setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *mean* tingkat kepuasan pengguna, ditemukan bahwa nilai *mean* nya adalah **3,69**.

4.2.4 Variabel Kemudahan Pengguna (*Easy of use*)

Variabel kemudahan pengguna merujuk ke seberapa mudah *user* dalam menggunakan sistemnya. Variabel ini berfokus pada antarmuka pengguna sistem yang mudah dipahami dan sederhana, serta seberapa cepat dan efisien pengguna dapat melakukan pekerjaan atau kegunaan yang mereka inginkan tanpa mengalami

kendala yang berarti. Ilustrasi variabel kemudahan pengguna ditampilkan dalam aspek pemesanan tiket pesawat sebagai berikut:



Gambar 4.4 Variabel Kemudahan Pengguna Aplikasi *Mobile* Traveloka

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna variabel akurasi akan mengacu pada model Kaplan dan Norton. Sebelum itu, dilakukan analisis terhadap variabel akurasi menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Table 4.6 Hasil Perhitungan Variabel Kemudahan Pengguna

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi mobile traveloka sangat mudah digunakan	3	26	58	142	71
Aplikasi mobile traveloka dapat digunakan kapanpun dan dimanapun	4	18	57	137	84
Aplikasi mobile traveloka sangat mudah digunakan bagi orang yang baru mengerti teknologi	7	57	94	105	37
Jumlah Skor Kuesioner	14	101	209	384	192

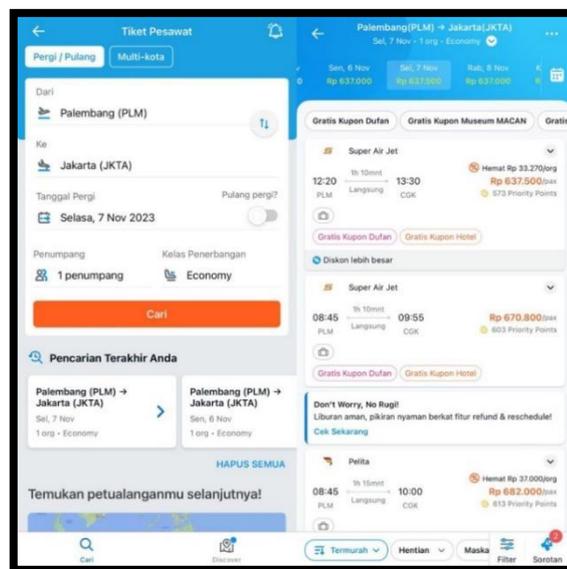
$$RK = \frac{JK}{JSK}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(5 \times 192) + (4 \times 384) + (3 \times 209) + (2 \times 101) + (1 \times 14)}{900} \\
&= \frac{3339}{900} \\
&= 3,71
\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan variabel kemudahan pengguna dapat dikategorikan **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton, setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *mean* tingkat kepuasan pengguna, ditemukan bahwa nilai *mean* nya adalah 3,71.

4.2.5 Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Seberapa jauh *user* percaya dengan sistem yang dapat menyediakan data atau hasil kerja secara tepat waktu disebut sebagai variabel ketepatan waktu. Ilustrasi variabel ketepatan waktu terdapat pada aplikasi mobile Traveloka untuk kategori pencarian tiket pesawat adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5 Variabel Ketepatan Waktu Aplikasi *Mobile* Traveloka

Untuk mengevaluasi variabel konten guna mengukur kepuasan pengguna, model Kaplan dan Norton akan digunakan. Sebelumnya, analisis variabel konten dilakukan dengan menghitung *mean*, yaitu dengan membagikan JSK dengan JK untuk mendapatkan RK.

Table 4.7 Hasil Perhitungan Variabel Ketepatan Waktu

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi <i>mobile</i> traveloka merespon dengan cepat saat di akses	3	15	62	157	63
Aplikasi <i>mobile</i> traveloka merespon dengan cepat saat proses pencarian layanan	0	8	55	170	67
Aplikasi <i>mobile</i> traveloka merespon dengan cepat saat proses pemesanan layanan	3	12	53	176	56
Jumlah Skor Kuesioner	6	35	170	503	186

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 186) + (4 \times 503) + (3 \times 170) + (2 \times 35) + (1 \times 6)}{900} \\
 &= \frac{3528}{900} \\
 &= 3,92
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan variabel ketepatan waktu dapat dikategorikan **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton, setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *mean* tingkat kepuasan pengguna, ditemukan bahwa nilai *mean* nya adalah 3,92.