

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### IV.1 Hasil Penelitian

##### IV.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Digital GraPARI Telkom Group (Digital GTG) diresmikan pada 25 Mei 2016. Digital GTG adalah sebuah inovasi dalam rangka mewujudkan kolaborasi nyata antara Telkom dan Telkomsel yang berupa ‘toko digital’ dengan menyediakan pelayanan terpadu untuk pelanggan Telkom dan Telkomsel.

Digital GTG diinisiasi dengan berlandaskan keputusan direktur untuk membangun sebuah GraPARI Telkom Group dari hasil kolaborasi antara Telkom dan Telkomsel yang memberikan layanan dan penjualan produk Telkom dan Telkomsel kepada pelanggan dengan pengalaman digital.

Harapan didirikannya Digital GTG adalah: 1) Menjadi titik Penjualan Selain peran utama untuk memberikan layanan pasca penjualan kepada pelanggan, Digital GTG juga mampu menjadi media untuk melakukan penjualan produk-produk Telkom dan Telkomsel. 2) Pengalaman yang Mulus Digital GTG mampu memberikan layanan yang terintegrasi antara Telkom dan Telkomsel sehingga pelanggan tidak mengalami segregasi dalam pemenuhan kebutuhan untuk produk Telkom dan Telkomsel. 3) Layanan Mandiri Digital GTG mampu menyelesaikan kebutuhan tertentu pelanggan dengan layanan mandiri berbasis teknologi digital. 4) Interaksi yang Akrab Agen di Digital GTG mampu memberikan pengalaman yang personal dalam

menangani kebutuhan pelanggan dengan menerapkan layanan yang berfokus pada pelanggan dan tidak birokratis. 5) Seluruh transaksi dan interaksi pelanggan di Digital GTG dapat diselesaikan tanpa penggunaan kertas dan tanpa pembayaran tunai.

#### **IV.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **VISI**

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

##### **MISI**

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

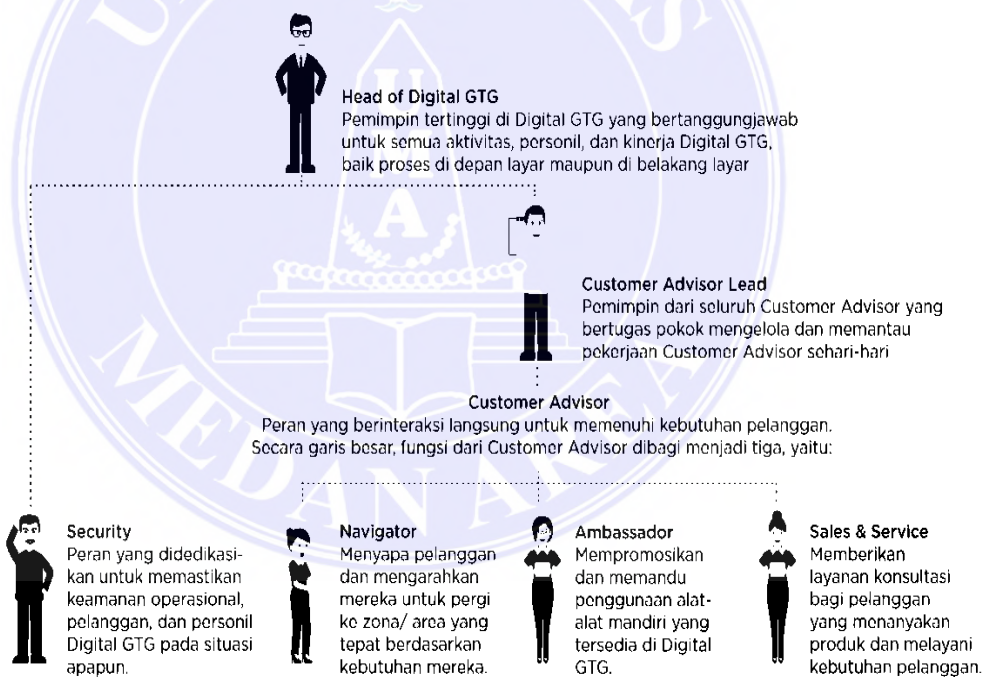
#### **IV.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam struktur organisasi terdapat kerangka yang menggambarkan wewenang, tanggung jawab, dan hubungan tiap bagian yang ada didalamnya. Struktur organisasi akan memudahkan dalam menentukan dan mengarahkan serta mengawasi kegiatan operasi perusahaan. Oleh karena itu, struktur organisasi sangat penting di dalam suatu perusahaan sehingga pada akhirnya

seluruh aktifitas perusahaan akan berjalan secara sistematis dan terkoordinir.

Struktur organisasi GraPARI Telkom Group Medan berbentuk organisasi garis (lini) dimana tanggung jawab dan wewenang didalam perusahaan secara vertikal. Sumber wewenangnya berasal dari *Head of Digital (Supervisor)* yang selanjutnya didelegasikan kepada *Customer Advisor Lead (Team Leader)* yang bertanggungjawab terhadap seluruh *Customer Advisor*.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan**



#### IV.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia pendidikan terakhir, penghasilan, pekerjaan dan sumber informasi.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

**Tabel 4.1**  
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	14	46.7	46.7	46.7
Perempuan	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen GraPARI Telkom Group Medan yang menjadi responden adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 53.3% dari total responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

**Tabel 4.2**  
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 - 20 Tahun	2	6.7	6.7	6.7
21 - 30 Tahun	24	80.0	80.0	86.7
31 - 40 Tahun	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen GraPARI Telkom Group Medan yang menjadi responden berusia 21 - 30 tahun, yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 80.0% dari total responden..

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

**Tabel 4.3**  
Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tamat D3, Sarjana (S1) atau di atasnya	25	83.3	83.3	83.3
Tamat SMA atau di bawahnya	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen GraPARI Telkom Group Medan yang menjadi responden memiliki tamat D3, Sarjana (S1) atau di atasnya yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 83.3% dari total responden.

#### IV.1.5 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus di isi oleh responden yang berjumlah 30 orang. Adapun jawaban-jawaban dari responden yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut:

##### a. Variabel X1 (*Perceived Ease Of Use*)

**Tabel 4.4**  
**Konsumen dapat dengan jelas memahami bagaimana mempelajari sistem transaksi melalui Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan.**  
**Pernyataan X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	3	10.0	10.0	10.0
	Setuju	13	43.3	43.3	53.3
	Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46.7%), setuju sebanyak 14 orang (43.3%), dan sebanyak 3 orang (10.0%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46.7%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat mempersingkat waktu yang digunakan dalam proses menyelesaikan suatu aktivitas pekerjaan.

**Tabel 4.5**  
**Fasilitas dan fitur yang disediakan dalam Aplikasi LinkAja pada GraPARI**  
**Telkom Group Medan berfungsi dengan baik.**

Pernyataan X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	6.7	6.7	6.7
Setuju	15	50.0	50.0	56.7
Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang (43.3%), setuju sebanyak 15 orang (50.0%) dan sebanyak 2 orang (6.7%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang (50.0%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat meningkatkan transaksi yang dilakukan oleh konsumen.

**Tabel 4.6**  
**Fasilitas atau fitur Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan**  
**sesuai dengan kegunaannya, fitur yang disajikan lengkap dan tidak**  
**menimbulkan persepsi lain.**

Pernyataan X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Ragu-Ragu	1	3.3	3.3	6.7
Setuju	14	46.7	46.7	53.3
Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46.7%), setuju sebanyak 14 orang (46.7%), ragu-ragu sebanyak 1 orang (3.3%) dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 14 orang (46.7%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju dan setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat meningkatkan produktivitas konsumen dalam transaksi pembelian.

**Tabel 4.7**  
**Transaksi dapat dilakukan dengan tanpa hambatan dan dapat dilakukan kapan saja tanpa terbatas oleh tempat dan waktu.**  
**Pernyataan X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Ragu-Ragu	1	3.3	3.3	6.7
	Setuju	17	56.7	56.7	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang (36.7%), setuju sebanyak 17 orang (56.7%), ragu-ragu sebanyak 1 orang (3.3%) dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang (56.7%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat mempercepat waktu bagi konsumen dalam melakukan transaksi.

**Tabel 4.8**  
**Dalam penggunaan selanjutnya konsumen dapat mengakses Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dengan mudah sesuai keinginannya setelah satu kali menggunakan.**  
**Pernyataan X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	2	6.7	6.7	6.7
Setuju	18	60.0	60.0	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang (33.3%), setuju sebanyak 18 orang (60.0%) dan sebanyak 2 orang (6.7%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang (60.0%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat dengan mempermudah konsumen untuk melakukan proses belanja.

**Tabel 4.9**  
**Melalui Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan dinamis, tidak menimbulkan kesulitan dalam proses pembelian maupun penyewaan barang.**  
**Pernyataan X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Tidak Setuju	2	6.7	6.7	10.0
Ragu-Ragu	2	6.7	6.7	16.7
Setuju	13	43.3	43.3	60.0
Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang (40.0%), setuju sebanyak 13 orang (43.3%), ragu-ragu sebanyak 2 orang (6.7%), tidak setuju sebanyak 2 orang (6.7%) dan sebanyak 1



orang (3.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43.3%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan berguna bagi konsumen untuk melakukan proses transaksi.

#### b. Variabel X2 (*Perceived Of Usefulness*)

**Tabel 4.10**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat**  
**mempersingkat waktu yang digunakan dalam proses menyelesaikan suatu**  
**aktivitas pekerjaan.**  
**Pernyataan X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	3.3	3.3	3.3
	Setuju	13	43.3	43.3	46.7
	Sangat Setuju	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (53.3%), setuju sebanyak 13 orang (43.3%), dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (53.3%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa konsumen dapat dengan jelas memahami bagaimana mempelajari sistem transaksi melalui Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan.

**Tabel 4.11**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat meningkatkan transaksi yang dilakukan oleh konsumen.**  
**Pernyataan X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	6.7	6.7	6.7
	Setuju	12	40.0	40.0	46.7
	Sangat Setuju	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (53.3%), setuju sebanyak 12 orang (40.0%), dan sebanyak 2 orang (6.7%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (53.3%). Jadi dapat disimpulkan responden masih ada yang menyatakan sangat setuju bahwa fasilitas dan fitur yang disediakan dalam Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan berfungsi dengan baik.

**Tabel 4.12**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat meningkatkan produktivitas konsumen dalam transaksi pembelian.**  
**Pernyataan X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Ragu-Ragu	2	6.7	6.7	10.0
	Setuju	13	43.3	43.3	53.3
	Sangat Setuju	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46.7%), setuju sebanyak 13 orang (43.3%), ragu-ragu sebanyak 2 orang (6.7%) dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46.7%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa fasilitas atau fitur Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan sesuai dengan kegunaannya, fitur yang disajikan lengkap dan tidak menimbulkan persepsi lain.

**Tabel 4.13**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat mempercepat waktu bagi konsumen dalam melakukan transaksi.**

**Pernyataan X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	40.0	40.0	40.0
	Sangat Setuju	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0*

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (60.0%) dan sebanyak 12 orang (40.0%) responden yang menyatakan setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (60.0%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa transaksi dapat dilakukan dengan tanpa hambatan dan dapat dilakukan kapan saja tanpa terbatas oleh tempat dan waktu.

**Tabel 4.14**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dapat dengan mempermudah konsumen untuk melakukan proses belanja.**

**Pernyataan X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Ragu-Ragu	3	10.0	10.0	13.3
	Setuju	11	36.7	36.7	50.0
	Sangat Setuju	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0*

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (50.0%), setuju sebanyak 11 orang (36.7%), ragu-ragu sebanyak 3 orang (10.0%) dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (50.0%). Jadi, disimpulkan responden sangat setuju bahwa dalam penggunaan selanjutnya konsumen dapat mengakses Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan dengan mudah sesuai keinginannya setelah satu kali menggunakan.

**Tabel 4.15**  
**Aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan berguna bagi**  
**konsumen untuk melakukan proses transaksi.**  
**Pernyataan X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	3.3	3.3	3.3
	Setuju	16	53.3	53.3	56.7
	Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang (43.3%), setuju sebanyak 16 orang (53.3%) dan sebanyak 1 orang (3.3%) responden yang menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang (53.3%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa melalui aplikasi LinkAja pada GraPARI Telkom Group Medan proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan dinamis, tidak menimbulkan kesulitan dalam proses pembelian maupun penyewaan barang.

#### IV.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Pengujian Validitas

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar angket yang telah disajikan pada responden maka perlu dilakukan uji validitas. Apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar ( $>$ ) 0,30, maka butir pertanyaan dianggap valid.

**Tabel 4.16**  
**Uji Validitas (X1) *Perceived Ease of Use***  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan X1.1	21.3667	7.620	.466	.795
Pernyataan X1.2	21.3667	7.482	.573	.775
Pernyataan X1.3	21.3667	6.516	.752	.732
Pernyataan X1.4	21.4667	7.430	.499	.789
Pernyataan X1.5	21.4667	7.085	.761	.742
Pernyataan X1.6	21.6333	6.240	.484	.817

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.22 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 6 (enam) butir pertanyaan pada variabel *perceived Ease of Use* dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.17**  
**Uji Validitas (X2) *Perceived of Usefulness***  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan X2.1	22.1333	6.740	.627	.846
Pernyataan X2.2	22.1667	6.213	.741	.825
Pernyataan X2.3	22.3000	6.010	.631	.848
Pernyataan X2.4	22.0333	6.723	.758	.830
Pernyataan X2.5	22.3000	6.010	.579	.862
Pernyataan X2.6	22.2333	6.530	.724	.831

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.23 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 6 (enam) butir pertanyaan pada variabel *perceived of usefulness* dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Angket dikatakan reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60.

Reliabilitas dari pertanyaan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Uji Reliabilitas (X1) *Perceived Ease of Use***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	6

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.18 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,805 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 6 butir pernyataan pada variabel *perceived ease of use* adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.19**  
**Uji Reliabilitas (X2) Perceived of Usefulness**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	6

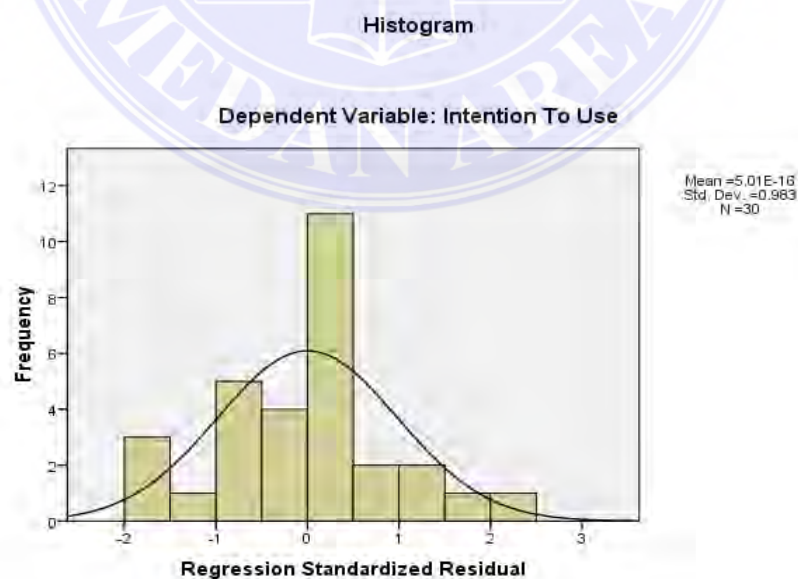
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.19 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,863 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 6 butir pernyataan pada variabel *perceived of usefulness* adalah reliabel atau dikatakan handal.

#### IV.1.7 Uji Asumsi Klasik

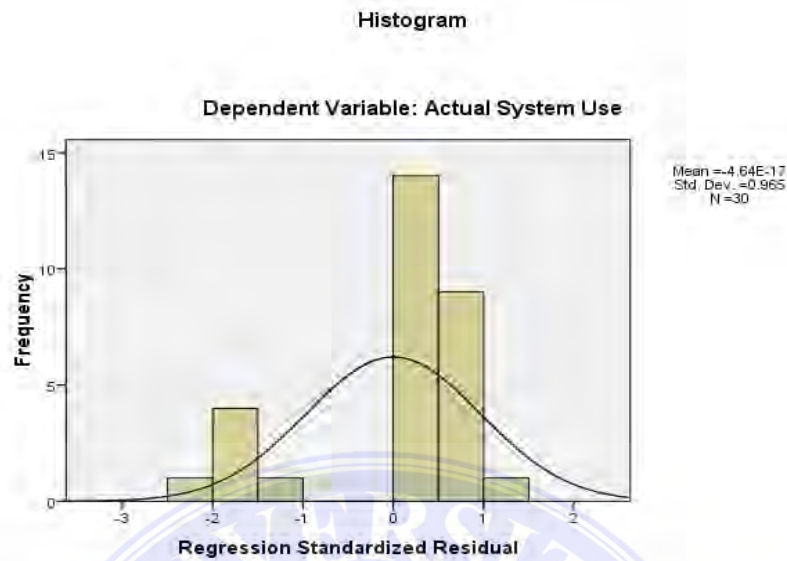
##### a. Uji Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik distribusi data normal atau mendekati normal.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

**Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas Z**

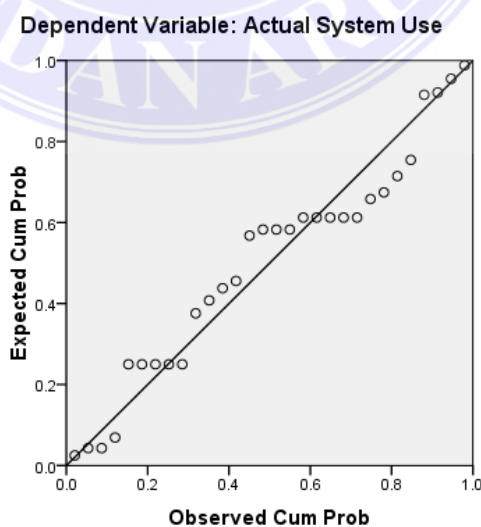


Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

**Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas Y**

Berdasarkan Gambar 4.2 dan 4.3 di atas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

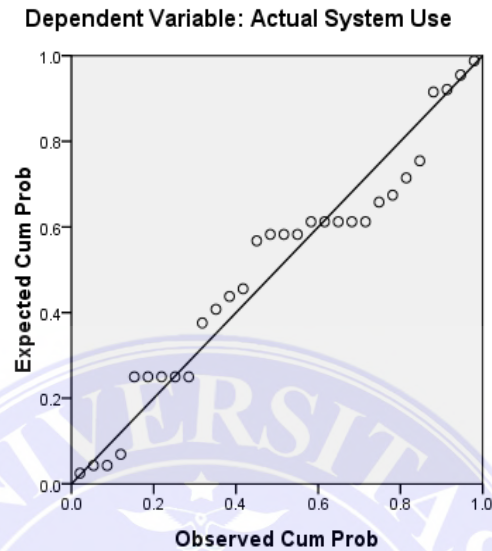


Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

**Gambar 4.4 PP Plot Uji Normalitas Z**



## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

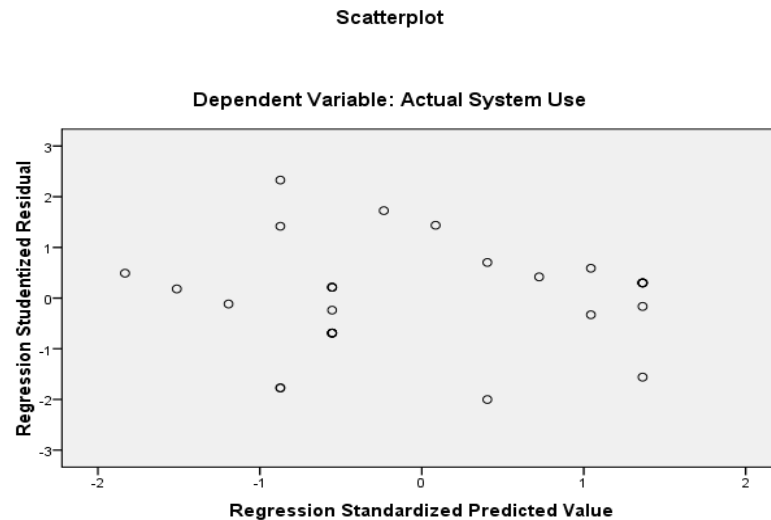
**Gambar 4.5 PP Plot Uji Normalitas Y**

Berdasarkan Gambar 4.4 dan 4.5 di atas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada di sekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

Dari gambar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji normalitas data, data untuk variabel *actual system use* berdistribusi secara normal.

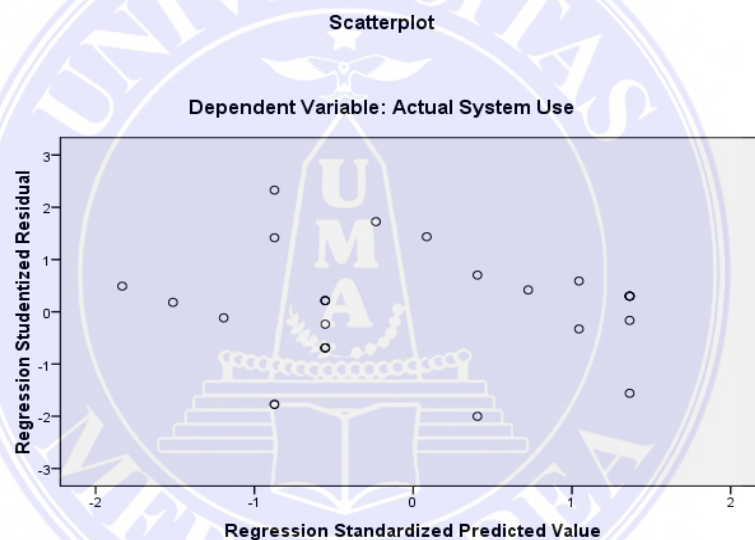
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0*

**Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Z**



*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0*

**Gambar 4.7 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Y**

Berdasarkan gambar 4.6 dan 4.7 di atas, gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

#### IV.1.8 Analisis Jalur

##### a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* ( $=0,05$ ).

Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.20**  
**Model I Uji Simultan *Intention To Use***  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.567	2	.284	<b>6.808</b>	<b>.043<sup>a</sup></b>
	Residual	4.233	27	.157		
	Total	4.800	29			

a. Predictors: (Constant), Perceived Use-fulness, Perceived Ease Of Use

b. Dependent Variable: Intention to Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 6,808 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,35 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,043 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima  $H_a$  atau hipotesis diterima.

**Tabel 4.21**  
**Model II Uji Simultan *Actual System Use***  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.196	3	.065	<b>6.680</b>	<b>.042<sup>a</sup></b>
	Residual	2.504	26	.096		
	Total	2.700	29			

a. Predictors: (Constant), Intention to Use, Perceived Ease Of Use, Perceived Use-fulness

b. Dependent Variable: Actual System Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 6,680 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,98 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,042 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *intention to use* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *actual system use*. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima  $H_a$  atau hipotesis diterima.

### b. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji Parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%.

**Tabel 4.22**  
**Model I Uji Parsial *Perceived Ease of Use***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.219	3.482		2.935	.007		
<b>Perceived Ease Of Use</b>	.638	.134	.668	<b>4.748</b>	<b>.000</b>	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Perceived Ease of Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.22 diatas hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 4,748 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *perceived usefulness*.

**Tabel 4.23**  
**Model II Uji Parsial *Intention To Use***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.511	.696		-.733	.470		
	<b>Perceived Ease Of Use</b>	.014	.032	.105	<b>4.433</b>	<b>.049</b>	.554	1.805
	<b>Perceived Use-fulness</b>	.036	.033	.264	<b>5.089</b>	<b>.046</b>	.554	1.805

a. Dependent Variable: Intention to Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use*.

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 4,433 > t_{tabel} 2,051$  dan signifikan  $0,049 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *intention to use*.

- 2) Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use*.

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 5,089 > t_{tabel} 2,051$  dan signifikan  $0,046 < 0,05$ , maka  $h_a$  diterima dan  $h_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *intention to use*.

**Tabel 4.24**  
**Model III Uji Parsial *Actual System Use***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.165	.551		.299	.767		
	<b>Perceived Ease Of Use</b>	.019	.025	.198	<b>4.776</b>	<b>.025</b>	.550	1.818
	<b>Perceived Use-fulness</b>	.008	.026	.082	<b>3.316</b>	<b>.035</b>	.531	1.884
	<b>Intention to Use</b>	.021	.151	.058	<b>3.140</b>	<b>.040</b>	.882	1.134

a. Dependent Variable: Actual System Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa:

1) Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual system use*.

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 4,776 > t_{tabel} 2,055$  dan signifikan  $0,025 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *actual system use*.

2) Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use*.

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,316 > t_{tabel} 2,055$  dan signifikan  $0,035 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *actual system use*.

3) Pengaruh *intention to use* terhadap *actual system use*.

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,140 > t_{tabel} 2,055$  dan signifikan  $0,040 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *intention to use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *actual system use*.

### c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.25**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.270 <sup>a</sup>	.073	.834	.31031

a. Predictors: (Constant), Intention to Use, Perceived Ease Of Use, Perceived Use-fulness

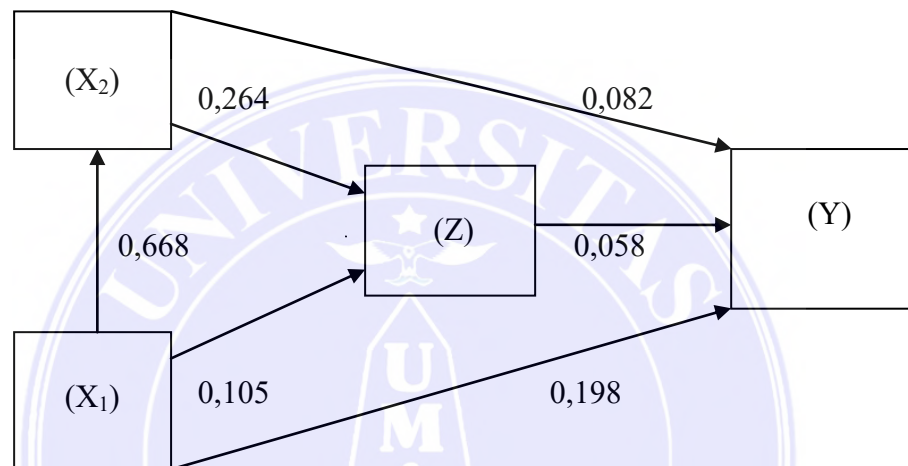
b. Dependent Variable: Actual System Use

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel tabel 4.25 di atas dapat dilihat angka *adjusted R Square* 0,834 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 83,4%

*actual system use* dapat diperoleh dan dijelaskan oleh *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *intention to use*. Sedangkan sisanya  $100\% - 83,4\% = 16,6\%$  dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar model, seperti kualitas pelayanan, lokasi, kualitas produk dan lain-lain.

$$\begin{aligned} \text{Persamaan I} &: X_2 = 0,668 X_1 \\ \text{Persamaan II} &: Z = 0,105 X_1 + 0,264 X_2 \\ \text{Persamaan III} &: Y = 0,198 X_1 + 0,082 X_2 + 0,058 Z \end{aligned}$$



Sumber: Penulis (2020)

**Gambar 4.8 Analisis Jalur**

Dari penjelasan gambar diatas melalui persamaan regresi, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki korelasi terhadap *intention to use* sebagai variabel *intervening* karena memiliki nilai  $P_{\text{value}} > \alpha$  yaitu  $0,105 > 0,05$  dan variabel *perceived usefulness* terhadap *intention to use* sebagai variabel *intervening* dengan  $P_{\text{value}} > \alpha$  yaitu  $0,264 > 0,05$  yang artinya mempunyai arah koefisien regresi positif atau berbanding lurus terhadap *actual system use*.

Selanjutnya variabel *intention to use* sebagai variabel *intervening* mempunyai korelasi terhadap *actual system use* dapat dilihat dari gambar diatas dengan memiliki nilai  $P_{\text{value}} > \alpha$  yaitu  $0,058 > 0,05$  yang artinya *intention to use* sebagai variabel *intervening* mempunyai arah koefisien regresi yang positif atau

berbanding lurus terhadap *actual system use*, hal ini menunjukkan bahwa *intention to use* merupakan variabel *intervening* atau variabel penghubung antara variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *actual system use*.

## IV.2 Pembahasan Hasil dan Penelitian

### 1. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 4,748 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *perceived usefulness*.

### 2. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Intention to Use*

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 4,433 > t_{tabel} 2,051$  dan signifikan  $0,049 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *intention to use*.

### 3. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Intention To Use*

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 5,089 > t_{tabel} 2,051$  dan signifikan  $0,046 < 0,05$ , maka  $h_a$  diterima dan  $h_0$  ditolak, yang menyatakan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *intention to use*

### 4. Pengaruh *Intention To Use* Terhadap *Actual System Use*

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3,140 > t_{tabel} 2,055$  dan signifikan  $0,040 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan



*intention to use* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *actual system use*.

**5. Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual System Use melalui Intention to Use Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan persamaan regresi, hasil menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* karena memiliki nilai  $P_{\text{value}} > \alpha$  yaitu  $0,105 > 0,05$ , yang artinya memiliki arah koefisien regresi positif dan berbanding lurus terhadap *intention to use*, hal tersebut menunjukkan bahwa *intention to use* merupakan variabel *intervening* atau variabel penghubung antara variabel *perceived ease of use*

**6. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual System Use melalui Intention to Use Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan persamaan regresi, hasil menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* karena memiliki nilai  $P_{\text{value}} > \alpha$  yaitu  $0,264 > 0,05$  yang artinya memiliki arah koefisien regresi positif dan berbanding lurus terhadap *intention to use*, hal tersebut menunjukkan bahwa *intention to use* merupakan variabel *intervening* atau variabel penghubung antara variabel *perceived usefulness* dan *actual system use*.