BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Unit Penelitian

Grab merupakan salah satu perusahaan *mobile platform O2O* di Asia Tenggara . Didirikan di Malaysia oleh Tan Hai Ling pada tahun 2012 dengan nama MyTeksi. Pada awalnya, MyTeksi hanya menawarkan pemesanan taksi *online* yang tidak berbeda dengan taksi konvensional biasa seperti harga sesuai argo hanya saja membantu mencari taxi yang terdekat dari lokasi kita. Hingga saat ini, Grab memiliki 8 layanan yang ditawarkan kepada pengguna, seperti : GrabTaxi, *GrabCar, GrabBike, GrabExpress, GrabFood, GrabHitch Car, Grab Parcel* dan Sewa *GrabCar*. Grab telah ada di 8 negara di Asia Tenggara yaitu Malaysia, Singapura, Indonesia, Thailand, Vietnam, Kamboja, Myanmar dan Filipina.

Gambar 4.1 Logo Grab

Di Indonesia, layanan grab sudah beroperasi di 135 kota dengan layanan yang ditawarkan yaitu *Grabcar, GrabBike, GrabHitch, GrabTaxi, GrabFood* dan *GrabExpress*. Grab akan melakukan pengembangan wilayah, pengembangan layanan dan lebih berfokus lagi pada pengembangan teknologi yang dimiliki oleh Grab di Indonesia. (Kompas)

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian mengenai pengukuran dan peningkatan pada aplikasi dan layanan terhadap *IT Balanced Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung dengan studi kasus pada pengguna Grab.

4.2.1 Karakteristik Responden

Data yang diperoleh dari responden merupakan data primer, berupa kuesioner yang disebar secara *online* kepada 100 pengguna transportasi *online* Grab dengan tingkat respon (*response rate*) kuesioner sebagai berikut.

Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Keterangan Lain
Kuesioner yang disebar	100	Sampel
Kuesioner yang dikembalikan	100	
Kuesioner yang dapat dipakai	100	
Tingkat pengembalian (*response rate)* = (100/100 x 100%)	100 %	

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Menurut Yang dan Miler (2008:231) tingkat respon (*response rate*) juga dikenal sebagai tingkat penyelesaian atau tingkat pengembalian yang mengacu pada jumlah orang yang menjawab survei dibagi dengan jumlah orang dalam sampel. Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa tingkat pengembalian kuesioner adalah sebesar 100% yang diperoleh dari persentase perbandingan kuesioner yang disebar dengan kuesioner yang dikembalikan dengan kriteria *Excellent*.

Adapun untuk karakteristik responden yang diambil yaitu jenis kelamin dan usia. Kotler dan Armstrong (2001:171) mengatakan bahwa "jenis kelamin dan budaya merupakan karakteristik konsumen yang memberikan stimulus bagi konsumen untuk memutuskan pembelian suatu produk atau jasa yang ditawarkan".

Tabel 4.2 Profil Responden

Data		Jumlah	Persentase	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	47 %	100 %
	Perempuan	53	53 %	
Usia	18-27 tahun	55	55 %	100 %
	28-37 tahun	20	20 %	
	> 37 tahun	25	25 %	
Total Sampel		100	100 %	100 %

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 47 responden (47%) laki-laki dan 53 responden (53%) perempuan. Dalam hal ini, dapat dilihat pengguna perempuan lebih besar dibandingkan dengan pengguna laki-laki namun tidak terlalu besar perbandingannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna laki-laki dan perempuan mempunyai tingkat kebutuhan yang sama dalam menggunakan transportasi *online* Grab.

Karakteristik selanjutnya yaitu usia dari responden. Dari tabel 4.2 kita dapat melihat bahwa responden dengan rentang usia 18-27 tahun sebanyak 55 (55%) responden, 28-37 tahun sebanyak 20 (20%) responden, dan > 37 tahun sebanyak 25 (25%) responden. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengguna trasportasi *online* Grab merupakan generasi milenial (generasi Y) yaitu dengan rentang usia 15-37 tahun, karena generasi milenial adalah generasi yang dekat dengan teknologi.

4.2.2 Pengkodean

Adapun pengkodean yang dilakukan pada penelitian sebagai berikut.

Tabel 4.3 Pengkodean Data Identitas Responden

Keterangan	Kode
Laki-Laki	1
Perempuan	2
18-27 tahun	1
28-37 tahun	2
> 37 tahun	3

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Tabel 4.4 Pengkodean Data Jawaban Responden

Keterangan	Kode	Keterangan	Kode
Gap	X1	IT Balanced Scorecard	Y
Gap1	X1.1	Corporate Orientation	Y1
Gap2	X1.2	Customer Orientation	Y2
Gap3	X1.3	Operational Excellent	Y3
Gap4	X1.4	Future Orientation	Y4
Gap5	X1.5	Sangat Tidak Setuju	1
Application	X2	Tidak Setuju	2
Effectiveness	X2.1	Netral	3

Efficiency	X2.2	Setuju	4
Satisfaction	X2.3	Sangat Setuju	5
Freedom from Risk	X2.4		
Context Coverage	X2.5		

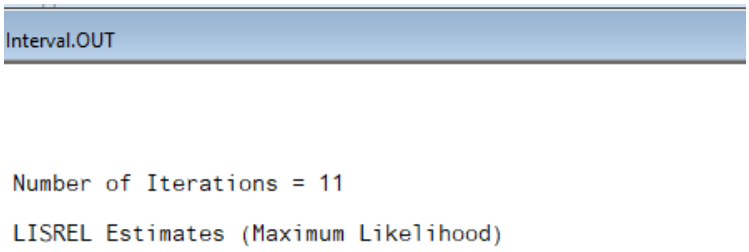
Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Pengkodean di atas dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan jawaban responden yaitu dengan cara memberikan tanda berupa angka maupun huruf pada lembaran kuisioner.

4.2.3 Hasil Pengujian

4.2.3.1 Iterasi dan Metode Estimasi

Edi Riadi (2018:96) menjelaskan Iterasi adalah suatu algoritma proses atau metode yang digunakan secara berulang dalam menyelesaiakan estimasi. Jika jumlah iterasi sedikit (<20) mengidentifikasikan proses estimasi telah berlangsung dengan baik, sedangkan jika jumah iterasi terlalu banyak (>20) mengidentifikasi proses estimasi berlangusng kurang baik.



Gambar 4.2 Keluaran Iterasi dan Metode Estimasi

Berdasarkan output seperti pada gambar 4.1 di atas, Number of Iterations berjumlah 11 (<20) yang mana mengindikasikan proses estimasi tela berlangusng dengan baik. Sedangkan metode estimasi yang digunakan pada sistem yaitu metode Maximum Likehood.

4.2.3.2 Uji Normalitas, Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Normalitas

Interval.OUT

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
Variable	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	-0.034	0.973	-0.115	0.909	0.014	0.993
X1.2	-0.659	0.510	0.120	0.905	0.449	0.799
X1.3	-0.420	0.675	0.979	0.327	1.135	0.567
X1.4	-0.015	0.988	-0.173	0.862	0.030	0.985
X1.5	-0.696	0.486	1.531	0.126	2.828	0.243
X2.1	-0.675	0.500	1.201	0.230	1.899	0.387
X2.2	-0.402	0.687	0.907	0.365	0.984	0.612
X2.3	-0.672	0.502	-0.171	0.864	0.480	0.786
X2.4	0.167	0.867	-0.062	0.951	0.032	0.984
X2.5	-0.056	0.955	-0.011	0.991	0.003	0.998
Y1	0.769	0.442	-2.143	0.032	5.182	0.075
Y2	0.005	0.996	0.778	0.437	0.605	0.739
Y3	0.679	0.497	-0.921	0.357	1.309	0.520
Y4	1.167	0.243	-2.204	0.027	6.221	0.045

Gambar 4.3 Keluaran *Normal Scores*

Hasil keluaran *Normal Scores* untuk seluruh variabel pada gambar 4.3 di atas menunjukan data berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai P-Value Skewnes, P-Value Kurtosis, dan P-Value Skewnes and Kurtosis, yang mana memiliki nilai P-Value > 0.05.

2) Validitas Instrumen

Interval.OUT

LAMBDA-Y

	Y
Y1	0.67
Y2	0.66
Y3	0.56
Y4	0.83

LAMBDA-X

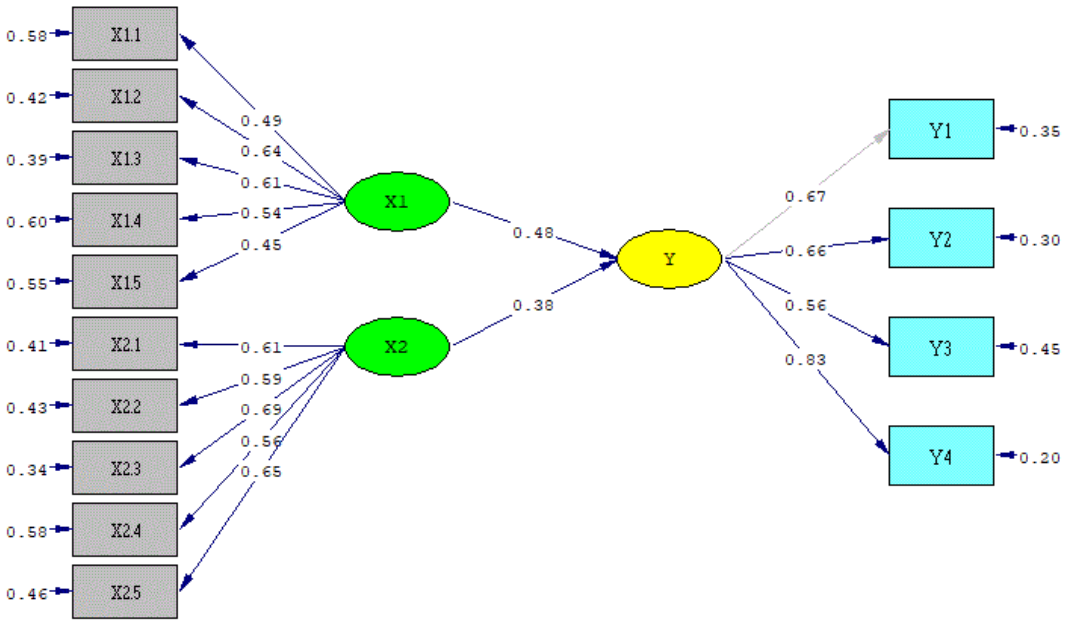
	X1	X2
X1.1	0.49	- -
X1.2	0.64	- -
X1.3	0.61	- -
X1.4	0.54	- -
X1.5	0.45	- -
X2.1	- -	0.61
X2.2	- -	0.59
X2.3	- -	0.69
X2.4	- -	0.56
X2.5	- -	0.65

Gambar 4.4 Keluaran *Completely Standardized Solution*

Berdasarkan keluaran *Completely Standardized Solution* pada gambar 4.2 di atas, diperoleh LAMDA-Y (λ_Y) seluruhnya bernilai lebih besar 0.5 maka dapat disimpulkan bahwa indikator variabel manifest Y seluruhnya valid. Begitu juga untuk LAMDA-X (λ_X) seluruhnya bernilai lebih besar dari 0.5 sehingga disimpulkan bahwa indikator variabel manifest X seluruhnya valid.

3) *Construct Reliability (CR)* dan *Variance Extracted (VE)*

Selanjutnya koefisien *loading factor* di atas perlu diuji reliabilitasnya. Pengujian menggunakan *Construct Reliability (CR)* dan *Variance Extracted (VE)* yang merupakan ukuran untuk menguji reliabilitas konstruksi suatu instrument.



Gambar 4.5 *Full Path Diagram SEM* Model Pengukuran

Dari hasil *loading factor* dapat dihitung nilai CR dan AVE menggunakan rumus menurut Bollen & Long dan Garson pada Edi Riadi (2018:98), yaitu sebagai berikut.

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^{n} \lambda_{yi})^2}{(\sum_{i=1}^{n} \lambda_{yi})^2 + (\sum_{i=1}^{n} var\ (\varepsilon_i))}$$

CR = indeks reliabilitas *composite*

λ_{yi} = *standardized loading factor*

ε_i = varian *error* pengukuran

$$AVE = \frac{(\sum_{i=1}^{n} \lambda_i)^2}{n}$$

AVE = rata-rata ekstrak varian

λ_i = standardized loading factor

n = jumlah item

1) Variabel laten X1

$$CR = \frac{(0.49 + 0.64 + 0.61 + 0.54 + 0.45)^2}{(0.49 + 0.64 + 0.61 + 0.54 + 0.45)^2 + (0.58 + 0.42 + 0.39 + 0.60 + 0.55)}$$
$$CR = 0.75$$

$$AVE = \frac{(0.49 + 0.64 + 0.61 + 0.54 + 0.45)^2}{5}$$
$$AVE = 0.55$$

2) Variabel laten X2

$$CR = \frac{(0.61 + 0.59 + 0.69 + 0.56 + 0.65)^2}{(0.61 + 0.59 + 0.69 + 0.56 + 0.65)^2 + (0.41 + 0.43 + 0.34 + 0.58 + 0.46)}$$
$$CR = 0.81$$

$$AVE = \frac{(0.61 + 0.59 + 0.69 + 0.56 + 0.65)^2}{5}$$
$$AVE = 0.62$$

3) Variabel laten Y

$$CR = \frac{(0.67 + 0.66 + 0.56 + 0.83)^2}{(0.67 + 0.66 + 0.56 + 0.83)^2 + (0.35 + 0.30 + 0.45 + 0.20)}$$
$$CR = 0.85$$

$$AVE = \frac{(0.67 + 0.66 + 0.56 + 0.83)^2}{4}$$
$$AVE = 0.68$$

Berdasarkan perhitungan di atas, terbukti bahwa seluruh koefisien CR dan AVE untuk seluruh indikator masing-masing variabel laten X1, X2 dan Y semuanya memiliki nilai lebih besar dari 0.5. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator variabel manifes Y dan X seluruhnya reliabel.

4.2.3.3 Ukuran Kecocokan Model (*Goodness of Fit)*

Tabel 4.5 *Goodness of Fit*

Ukuran GOF	Hasil Estimasi	Kriteria	Kesimpulan
Statistik X^2	df = 74 X^2 = 114.51	$0 \leq X^2 \leq 2df$ $0 \leq 114.51 \leq 148$	Fit
p – value	0.00015	$0.05 \leq p \leq 1.00$ $0.01 < p \leq 0.05$	Kurang Fit
NCP	40.51	$15.45 < NCP \leq 73.52$ $15.45 < 40.51 \leq 73.52$	Fit
RMSEA	0.074	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$ $0.05 < 0.074 \leq 0.08$	Fit
ECVI	1.78	$1.53 < ECVI \leq 2.12$ $1.53 < 1.78 \leq 2.12$	Fit
Model AIC	176.51	< saturated AIC = 210.00	Fit
Model CAIC	288.27	< saturated CAIC = 588.54	Fit
NFI	0.90	$0.80 < NFI \leq 0.90$ $0.80 < 0.90 \leq 0.90$	Fit
NNFI	0.95	NNFI > 0.90 0.95 > 0.90	Fit
CFI	0.96	$0.90 < CFI \leq 0.97$ $0.90 < 0.96 \leq 0.97$	Fit
IFI	0.96	IFI > 0.90 0.96 > 0.90	Fit
RFI	0.88	$0.80 < RFI \leq 0.90$ $0.80 < 0.88 \leq 0.90$	Fit
SRMR	0.071	$SRMR \leq 0.08$ $0.071 \leq 0.08$	Fit
GFI	0.86	$0.80 < GFI \leq 0.90$ $0.80 < 0.86 \leq 0.90$	Dapat Diterima

AGFI	0.80	0.80 < AGFI ≤ 0.90 0.80 < 0.80 ≤ 0.90	Dapat Diterima

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh hasil estimasi GOF terdiri dari kategori fit, dapat diterima dan kurang fit. Karena jumlah kategori fit dan kateori dapat diterima lebih banyak dari pada kategori tidak fit maka secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa model sudah fit. Artinya, matriks kovarian sampel tidak jauh berbeda dengan matriks kovarian estimasi.

4.2.3.4 Pengujian Hipotesis

1) Analisis Deskriptif

Analisis dekskriptif digunakan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dari data primer yang diperoleh dalam penelitian. Analisis deskriptif untuk variabel Layanan, Aplikasi dan *IT Balanced Scorecard* pada konsumen transportasi *online* grab di Bandung adalah sebagai berikut.

a. Rekapitulasi Kuesioner dan Analisis Deskriptif Variabel Layanan

Data diolah menggunakan Microsoft Office 2013 dan didapatkan hasil olah data variabel layanan sebagai berikut.

Tabel 4.6 Hasil Rekapan Kuesioner Layanan

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	ST (5)	Skor Kuesioner	Persentase Skor	Total Responden
Pertanyaan 1	0	4	22	68	6	376	75.2 %	100
Pertanyaan 2	0	4	34	59	3	361	72.2 %	100
Pertanyaan 3	1	18	40	36	5	326	65.2 %	100
Pertanyaan 4	0	12	38	44	6	344	68.8 %	100
Pertanyaan 5	0	4	45	43	8	355	71 %	100
Pertanyaan 6	0	2	31	57	10	375	75 %	100
Pertanyaan 7	0	4	39	48	9	362	72.4 %	100
Pertanyaan 8	0	6	41	48	5	352	70.4 %	100

Pertanyaan 9	0	4	32	57	7	367	73.4 %	100
Pertanyaan 10	1	3	18	56	22	395	79 %	100
Rata - Rata						361	72.2 %	100

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Dari hasil skor kuesioner tentang Layanan di atas diperoleh rata-rata persentase skor kuesioner sebesar 72.2 % dari nilai yang diharapkan yaitu 100 %. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel Layanan dapat dikategorikan layak.

b. Rekapitulasi Kuesioner dan Analisis Deskriptif Variabel Aplikasi

Data diola menggunakan Microsoft Office 2013 dan didapatkan hasil olah data variabel aplikasi sebagai berikut.

Tabel 4.7 Hasil Rekapan Kuesioner Aplikasi

Pertanyaan	**STS (1)**	**TS (2)**	**N (3)**	**S (4)**	**ST (5)**	**Skor Kuesioner**	**Persentase Skor**	**Total Responden**
Pertanyaan 11	0	6	37	50	6	353	70.6 %	100
Pertanyaan 12	0	8	28	57	6	358	71.6 %	100
Pertanyaan 13	2	13	53	26	5	316	63.2 %	100
Pertanyaan 14	0	2	15	66	16	393	78.6 %	100
Pertanyaan 15	0	2	25	51	21	388	77.6 %	100
Pertanyaan 16	0	3	34	49	13	369	73.8 %	100
Pertanyaan 17	3	8	61	23	4	314	62.8 %	100
Pertanyaan 18	2	20	39	30	8	319	63.8 %	100
Pertanyaan 19	2	18	43	29	7	318	63.6 %	100
Pertanyaan 20	3	28	37	26	5	299	59.8 %	100
Rata - Rata						**342.7**	**68.54 %**	**100**

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Dari hasil skor kuesioner tentang aplikasi di atas diperoleh rata-rata persentase skor sebesar 68.54 % dari nilai yang diharapkan yaitu 100 %. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel Aplikasi dapat dikategorikan layak.

c. Rekapitulasi Kuesioner dan Analisis Deskriptif Variabel *IT Balanced Scorecard*

Data diolah menggunakan Microsoft Office 2013 dan didapatkan hasil olah data variabel *IT Balanced Scorecard* sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Rekapan Kuesioner *IT Balanced Scorecard*

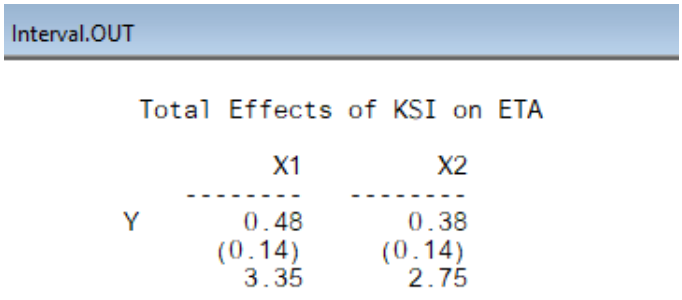
Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	ST (5)	Skor Kuesioner	Persentase Skor	Total Responden
Pertanyaan 21	1	8	44	34	12	345	69 %	100
Pertanyaan 22	0	3	29	56	11	372	74.4 %	100
Pertanyaan 23	0	5	17	63	14	383	76.6 %	100
Pertanyaan 24	0	1	30	58	10	374	74.8 %	100
Pertanyaan 25	0	3	44	48	4	350	70 %	100
Pertanyaan 26	0	8	34	46	11	357	71.4 %	100
Pertanyaan 27	15	22	21	25	16	302	60.4 %	100
Pertanyaan 28	24	16	16	25	18	294	58.8 %	100
Rata - Rata						**347.125**	**69.425 %**	**100**

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Dari hasil skor kuesioner tentang *IT Balanced Scorecard* di atas diperoleh rata-rata skor kuesioner sebesar 69.425 % dari nilai yang diharapkan yaitu 100%. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel *IT Balanced Scorecard* dapat dikategorikan layak.

2) Koefisien Jalur untuk Pengaruh Total dan Pengaruh Tidak Langsung (Estimates)

a. Pengaruh Total/ *Total Causal Effects (TCE)*



Gambar 4.6 Keluaran *Total Effects of KSI on ETA*

Dilihat dari gambar 4.6 di atas, pengaruh total X1 terhadap Y sebesar 0.48. Sementara X1 tidak memiliki ICE terhadap Y yang berarti $\sum ICE = 0$. Dengan demikian TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0.48 + 0 = 0.48.

Sedangkan pengaruh total X2 terhadap Y sebesar 0.38. Sementara X2 tidak memiliki ICE terhadap Y yang berarti $\sum ICE = 0$. Dengan demikian TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0.38 + 0 = 0.38.

b. Pengaruh Total/ *Total Causal Effect (TCE)* Variabel Laten Endogen dengan Variabel Manifes Y

Interval.OUT

Total Effects of ETA on Y

	Y
Y1	0.67
Y2	0.66
	(0.09)
	7.50
Y3	0.56
	(0.09)
	6.21
Y4	0.83
	(0.10)
	8.45

Gambar 4.7 Keluaran *Total Effects of ETA on Y*

Dapat dilihat pada gambar 4.7 pengaruh total dari Y ke Y1, Y2, Y3 dan Y4 masing-masing 0.67, 0.66, 0.56 dan 0.83. Karena semuanya tidak memiliki ICE atau $\sum ICE = 0$, maka TCE Y ke Y1, Y2, Y3 dan Y4 masing-masing tetap sebesar 0.67, 0.66, 0.56 dan 0.83.

c. Pengaruh Total/ *Total Causal Effect (TCE)* Variabel Laten Eksogenus dengan Variabel Manifes Y

Interval.OUT

Total Effects of KSI on Y

	X1	X2
Y1	0.32	0.25
	(0.10)	(0.09)
	3.35	2.75
Y2	0.32	0.25
	(0.09)	(0.09)
	3.37	2.76
Y3	0.27	0.21
	(0.08)	(0.08)
	3.22	2.68
Y4	0.40	0.31
	(0.11)	(0.11)
	3.47	2.82

Gambar 4.8 Keluaran *Total Effects of KSI on Y*

- Pengaruh total dari X1 ke Y1 sebesar 0.32, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.48 x 0.67 = 0.32. Sementara dari X1 ke Y1 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.32 = 0.32
- Pengaruh total dari X1 ke Y2 sebesar 0.32, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.48 x 0.66 = 0.32. Sementara dari X1 ke Y2 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.32 = 0.32
- Pengaruh total dari X1 ke Y3 sebesar 0.27, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.48 x 0.56 = 0.27. Sementara dari X1 ke Y3 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.27 = 0.27
- Pengaruh total dari X1 ke Y4 sebesar 0.40, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.48 x 0.83 = 0.40. Sementara dari X1 ke Y4 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.40 = 0.40
- Pengaruh total dari X2 ke Y1 sebesar 0.25, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.38 x 0.67 = 0.25. Sementara dari X2 ke Y1 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.25 = 0.25

- Pengaruh total dari X2 ke Y2 sebesar 0.25, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.38 x 0.66 = 0.25. Sementara dari X2 ke Y2 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.25 = 0.25
- Pengaruh total dari X2 ke Y3 sebesar 0.21, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.38 x 0.56 = 0.32. Sementara dari X2 ke Y3 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.21 = 0.21
- Pengaruh total dari X2 ke Y4 sebesar 0.31, diperoleh dari ICE melalui Y = 0.38 x 0.83 = 0.31. Sementara dari X2 ke Y4 tidak memiliki DCE sehingga TCE = DCE + $\sum ICE$ = 0 + 0.31 = 0.31

d. Pengujian Signifikansi Pengaruh Total (TCE)

Tabel 4.9 Pengujian Signifikansi Pengaruh Total (TCE)

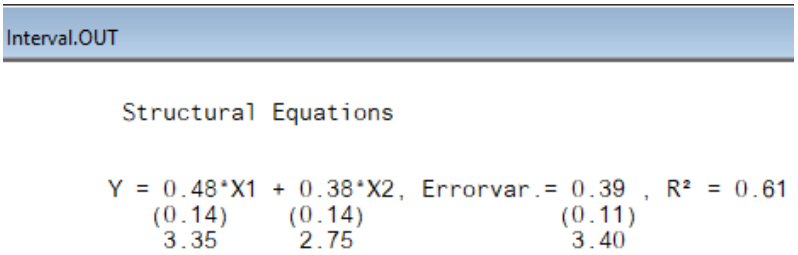
Jalur	Pengaruh			T-Hitung	T-Kritis	Kesimpulan
	DCE	$\sum ICE$	Total			
X1→ Y	0.48	0	0.48	3.35	1.96	Signifikan
X2→ Y	0.38	0	0.38	2.75	1.96	Signifikan
Y→ Y1	0.67	0	0.67	7.50	1.96	Signifikan
Y→ Y2	0.66	0	0.66	7.50	1.96	Signifikan
Y→ Y3	0.56	0	0.56	6.21	1.96	Signifikan
Y→ Y4	0.83	0	0.83	8.45	1.96	Signifikan
X1→ Y1	0	0.32	0.32	3.35	1.96	Signifikan
X1→ Y2	0	0.32	0.32	3.37	1.96	Signifikan
X1→ Y3	0	0.27	0.27	3.22	1.96	Signifikan
X1→ Y4	0	0.40	0.40	3.47	1.96	Signifikan
X2→ Y1	0	0.25	0.25	2.75	1.96	Signifikan
X2→ Y2	0	0.25	0.25	2.76	1.96	Signifikan
X2→ Y3	0	0.21	0.21	2.68	1.96	Signifikan
X2→ Y4	0	0.31	0.31	2.82	1.96	Signifikan

Sumber : Olahan Data Penelitian 2018

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh bahwa seluruh koefisien jalur baik pengaruh langsung (DCE), pengaruh tidak langsung (ICE) dan pengaruh total (TCE) seluruhnya signifikan.

3) Model *Structural Equations*

Berdasarkan hasil pengujian model SEM, dihasilkan sebuah persamaan struktural lengkap dengan koefisien pengaruh langsung antar variabel laten, nilai error, nilai T, nilai error varian, dan koefisien determinasi sebagai berikut.



Gambar 4.9 *Structural Equations*

Menurut Edi Riadi (2018:101) untuk uji signifikansi koefisien pengaruh antar variabel laten, konsultasikan dengan nilai Z tabel *two tailed test* pada α = 0.05 maka nilai probabilitasnya Z = 1 – (α/2) = 1 – (0.05/2) = 0.975. Dari badan tabel Z, nilai 0.975 diperoleh Z skor sebesar 1.96. Nilai Z skor 1.96 ditetapkan sebagai nilai kritis untuk pengujian signifikansi.

1) Hipotesis Pertama: Terdapat pengaruh positif dan signifikan X1 terhadap Y.
   Pada gambar 4.5 di atas, koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Y sebesar 0.48, nilai error sebesar 0.14. Jika nilai 0.48 dibagi dengan 0.14 diperoleh nilai T sebesar 3.35. Karena nilai T > 1.96 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Y signifikan, dengan error varian sebesar 0.39 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0.61. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan Gap Layanan (X1) terhadap IT BSC (Y) dapat diterima.
2) Hipotesis Kedua : Terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y.
   Koefisien pengaruh langsung X2 terhadap Y sebesar 0.38, nilai error 0.14. Jika nilai 0.38 dibagi dengan 0.14 diperoleh nilai T sebesar 2.75. Karena nilai T > 1.96 maka dapat disimpulkan juga bahwa koefisien pengaruh langsung X2 terhadap Y signifikan dengan error varian sebesar 0.39 dan koefisien determinasi

R^2 sebesar 0.61. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan Aplikasi (X2) terhadap IT BSC (Y) dapat diterima.