BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Gambaran umum responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin dan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

No.	Keterangan	Jumlah (orang)	%
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	64	64%
	b. Perempuan	36	36%
	TOTAL:	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden pada penelitian mayoritas berjenis kelamin laki-laki berjumlah 64 orang (64%) dan sisanya 36 orang atau 36% adalah perempuan.

Tabel 4.2. Pendidikan Responden

No	Keterangan	Jumlah (orang)	%
2.	Pendidikan:		
	a. SMP	13	13%
	b. SMA	77	77%
	c. D3	4	4%
	d. S1	6	6%
	TOTAL:	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SMA berjumlah 77 orang (77%), sedangkan yang lain sisanya adalah berpendidikan SMP sebanyak 13%, berpendidikan D3 sebanyak 4%, dan berpendidikan S1 sebanyak 6%.

4.2. Statisik Deskriptif

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan statistik deskriptif pada penelitian ini:

Tabel 4.3. Statisik Deskriptif

Keterangan	Kisaran teoritis	Kisaran aktual	Mean	Rentang skala			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
Minat Penggunaan	1-5	1.50-5.00	3,9775	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	Tinggi
Ekspektasi kinerja	1-5	2.25-5.00	4,2100	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	Tinggi
Ekspetaksi Usaha	1-5	2.75-5.00	4,3300	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	Tinggi
Pengaruh Sosial	1-5	2.50-5.00	3,9250	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	Tinggi
Kondisi Pemfasilitasi	1-5	2.75-5.00	4,0425	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai mean untuk penggunaan minat penggunaan sebesar 3,9775 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya persepsi responden terhadap minat penggunaan sudah baik. Nilai mean untuk ekspektasi kinerja sebesar 4,2100 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya persepsi responden terhadap ekspektasi kinerja sudah baik. Nilai mean untuk ekspetaksi usaha sebesar 4,3300 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya persepsi

responden terhadap ekspetaksi usaha sudah baik. Nilai mean untuk pengaruh sosial sebesar 3,9250 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya persepsi responden terhadap pengaruh sosial sudah baik. Nilai mean untuk kondisi pemfasilitasi sebesar 4,0425 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya persepsi responden terhadap kondisi pemfasilitasi sudah baik.

4.2.1 Hasil Pengujian Deskriptif Responden Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi GRAB

Tabel 4.4. Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Mean	Range Kategori			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
MP1	1-5	1-5	4.230	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
MP2	1-5	1-5	3.810	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
MP3	1-5	1-5	3.890	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
MP4	1-5	1-5	3.890	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
Rata – Rata			**3.955**				**Tinggi**

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Skor rata-rata jawaban responden untuk variabel penggunaan aplikasi GRAB sebesar 3.955 yaitu pada rentang skala tinggi yang menunjukkan responden memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi GRAB, dikarenakan adanya kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh para pengguna Aplikasi GRAB tersebut. Dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.230 yang terdapat pada pertanyaan MP1 yang menyatakan bahwa para responden berminat menggunakan aplikasi GRAB untuk melakukan operasionalpemesanan rutin.

4.2.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Kinerja

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Mean	Range Kategori			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
EK1	1-5	1-5	4.410	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EK2	1-5	1-5	4.150	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EK3	1-5	1-5	4.010	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EK4	1-5	1-5	4.270	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
Rata – Rata			**4.210**				**Tinggi**

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Skor rata-rata jawaban responden untuk variabel ekspektasi kinerja terhadap peminat aplikasi GRAB sebesar 4.210 yaitu pada rentang skala tinggi yang menunjukkan responden memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi GRAB, dikarenakan adanya kepercayaan seseorang untuk menggunakan aplikasi GRAB untuk membantu dalam menempuh mendapatkan kinerja dan pekerjaannya . Dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.410 yang terdapat pada pertanyaan EK1 yang menyatakan bahwa aplikasi GRAB berguna untuk perjalanan responden.

4.2.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Usaha

Tabel 4.6. Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Mean	Range Kategori			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
EU1	1-5	1-5	4.440	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EU2	1-5	1-5	4.140	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EU3	1-5	1-5	4.350	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
EU4	1-5	1-5	4.390	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
Rata – Rata			**4.330**				**Tinggi**

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Skor rata-rata jawaban responden untuk variabel ekspektasi usaha terhadap peminat aplikasi GRAB sebesar 4.330 yaitu pada rentang skala tinggi yang menunjukkan responden memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi GRAB, dikarenakan adanya tingkat kemudahan dalam pengoperasian aplikasi GRAB tersebut. Dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.440 yang terdapat pada pertanyaan EU1 yang menyatakan bahwa aplikasi GRAB jelas dan dapat dipahami.

4.2.4 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Pengaruh Sosial

Tabel 4.7. Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Mean	Range Kategori			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
PS1	1-5	1-5	3. 980	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
PS2	1-5	1-5	3. 700	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
PS3	1-5	1-5	3. 910	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
PS4	1-5	1-5	4.110	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
Rata – Rata			**3.925**				**Tinggi**

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Skor rata-rata jawaban responden untuk variabel pengaruh sosial terhadap peminat aplikasi GRAB sebesar 3.925 yaitu pada rentang skala tinggi yang menunjukkan responden memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi GRAB, dikarenakan adanya individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya dengan menggunakan sistem yang baru. Dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.110 yang terdapat pada pertanyaan PS4 yang menyatakan bahwa secara umum keluarga telah mendukung penggunaan aplikasi GRAB.

4.2.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Kondisi Pemfasilitasi

Tabel 4.8. Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Mean	Range Kategori			Keterangan
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KP1	1-5	1-5	4.220	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
KP2	1-5	1-5	3.970	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
KP3	1-5	1-5	3.890	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
KP4	1-5	1-5	4. 090	1-2,33	2,34-3,66	3,67-5	**Tinggi**
Rata – Rata			**4. 042**				**Tinggi**

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Skor rata-rata jawaban responden untuk variabel kondisi pemfasilitasi terhadap peminat aplikasi GRAB sebesar 4.042 yaitu pada rentang skala tinggi yang menunjukkan responden memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi GRAB, dikarenakan adanya fasilitas yang baik agar selalu memakai jasa transportasi *online* pada aplikasi GRAB tersebut. Dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.220 yang terdapat pada pertanyaan KP1 yang menyatakan bahwa terdapat bagian *customer service* untuk membantu kesulitan pengguna aplikasi GRAB.

4.3. Hasil Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pengujian pertama untuk uji validitas dilakukan untuk menguji variabel pendidikan minat penggunaan*:*

Tabel 4.9. Hasil Pengujian Minat Penggunaan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,796	0,195	Valid
X2	0,803	0,195	Valid
X3	0,800	0,195	Valid
X4	0,759	0,195	Valid
X5	0,796	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel 4.9 diketahui bahwa minat penggunaan terdiri dari 5 pertanyaan. XI memiliki nilai r hitung 0,796, X2 memiliki nilai r hitung 0,803, X3 memiliki nilai r hitung 0,800, X4 memiliki nilai r hitung 0,759, dan X5 memiliki nilai r hitung 0,796. Kelima pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel minat penggunaan ini dapat dikatakan valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel ekspektasi kinerja:

Tabel 4.10. Hasil Pengujian Ekspektasi Kinerja

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,482	0,195	Valid
X2	0,620	0,195	Valid
X3	0,619	0,195	Valid
X4	0,559	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa ekspektasi kinerja terdiri dari 4 pertanyan. XI memiliki nilai r hitung 0,482, X2 memiliki nilai r hitung 0,620, X3 memiliki nilai r hitung 0,619, dan X4 memiliki nilai r hitung 0,559. Keempat pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel ekspektasi kinerja adalah valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel ekspektasi usaha:

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Ekspektasi Usaha

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,595	0,195	Valid
X2	0,616	0,195	Valid
X3	0,540	0,195	Valid
X4	0,647	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa ekspektasi usaha terdiri dari 4 pertanyan. XI memiliki nilai r hitung 0,595, X2 memiliki nilai r hitung 0,616, X3 memiliki nilai r hitung 0,540, dan X4 memiliki nilai r hitung 0,647. Keempat

pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel ekspektasi usaha adalah valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel pengaruh sosial:

Tabel 4.12. Hasil Pengujian Pengaruh Sosial

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,665	0,195	Valid
X2	0,746	0,195	Valid
X3	0,625	0,195	Valid
X4	0,503	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa pengaruh sosial terdiri dari 4 pertanyan. XI memiliki nilai r hitung 0,665, X2 memiliki nilai r hitung 0,746, X3 memiliki nilai r hitung 0,625, dan X4 memiliki nilai r hitung 0,503. Keempat pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel pengaruh sosial adalah valid. Kemudian berikutnya adalah hasil pengujian validitas untuk variabel kondisi pemfasilitasan:

Tabel 4.13. Hasil Pengujian Kondisi Pemfasilitasan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,464	0,195	Valid
X2	0,300	0,195	Valid
X3	0,542	0,195	Valid
X4	0,449	0,195	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa kondisi pemfasilitasan terdiri dari 4 pertanyan. XI memiliki nilai r hitung 0,464, X2 memiliki nilai r hitung 0,300, X3 memiliki nilai r hitung 0,542, dan X4 memiliki nilai r hitung 0,449. Keempat pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel kondisi pemfasilitasan adalah valid. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner ini dapat dipercaya atau reliabel. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.14. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian

Pertanyaan		Keterangan
Minat Penggunaan	0,906	Reliabel
Ekspektasi Kinerja	0,766	Reliabel
Ekspektasi Usaha	0,784	Reliabel
Pengaruh Sosial	0,813	Reliabel
Kondisi Pemfasilitasan	0,657	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat pada nilai *Kolmogorof-Smirnov*. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.15. Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,22294669
Most Extreme Differences	Absolute	,100
	Positive	,053
	Negative	-,100
Test Statistic		,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		,065[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. untuk unstandardized residual Komogorov Smirnov pada penelitian ini adalah 0, 065 > 0,05 sehingga dapat dikatakan data pada penelitian ini normal. Artinya distribusi data pada penelitian ini normal**.**

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Sedangkan untuk hasil pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat pada angka VIF dan Tolerance, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Ekspektasikinerja	,396	2,528
	EkspetaksiUsaha	,431	2,322
	PengaruhSosial	,526	1,901
	KondisiPemfasilitasi	,584	1,712

a. Dependent Variable: MinatPenggunaan

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel 4.16, nilai untuk Tolerance > 0,1 dan VIF < 10. Jadi dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini bebas dari multikolinearitas. Artinya tidak ada korelasi antara variabel independen pada penelitian ini.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Sedangkan untuk hasil pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan untuk model regresi pada penelitian ini dengan uji Scatterplot dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,398	1,375		3,198	,002
	Ekspektasikinerja	-,141	,100	-,223	-1,414	,161
	EkspetaksiUsaha	-,105	,110	-,144	-,955	,342
	PengaruhSosial	,101	,075	,184	1,348	,181
	KondisiPemfasilitasi	-,008	,095	-,012	-,089	,929

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Dilihat dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini telah bebas dari heteroskedastisitas. Artinya data pada penelitian ini memiliki varians yang sama antara satu dengan lainnya.

4.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,114	2,153		-3,304	,001
	Ekspektasikinerja	,627	,156	,411	4,021	,000
	EkspetaksiUsaha	,331	,172	,189	1,928	,033
	PengaruhSosial	,286	,117	,217	2,443	,016
	KondisiPemfasilitasi	,139	,148	,079	,937	, 031

a. Dependent Variable: MinatPenggunaan

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Persamaan regresi:

Y = -7,114 + 0,627 X1 + 0,331 X2 + 0,286 X3 + 0,139 X4 + e

Dimana:

Y = Minat Penggunaan

X1 = Ekspektasi kinerja

X2= Ekspetaksi Usaha

X3= Pengaruh Sosial

X4= Kondisi Pemfasilitasi

e = eror

Keterangan persamaan regresi:

4.1 Nilai konstanta sebesar -7,114 artinya apabila variabel ekspektasi kinerja (X1), ekspetaksi usaha (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi pemfasilitasi (X4) adalah konstan maka minat penggunaan (Y) adalah negatif sebesar 7,114.

4.2 Nilai koefisien regresi untuk ekspektasi kinerja (X1) adalah sebesar +0,627 artinya ekspektasi kinerja yang semakin baik, akan semakin meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,627 (Y) karena nilai pengaruhnya yang positif.

4.3 Nilai koefisien regresi untuk ekspetaksi usaha (X2) adalah sebesar +0,331 artinya ekspetaksi usaha yang semakin baik, akan semakin meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,331 (Y) karena nilai koefisien regresi (pengaruh) yang positif.

4.4 Nilai koefisien regresi untuk pengaruh sosial (X3) adalah sebesar +0,286 artinya semakin tinggi pengaruh sosial yang dilakukan, akan semakin meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,286 (Y) karena nilai koefisien regresi yang positif.

4.5 Nilai koefisien regresi untuk kondisi pemfasilitasi (X4) adalah sebesar +0,139 artinya kondisi pemfasilitasi semakin tinggi akan semakin meningkatkan minat penggunaan sebesar 0,139 (Y) karena nilai koefisien regresi yang positif.

4.6. Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji F

Tabel 4.19. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	754,982	4	188,746	36,653	,000[b]
	Residual	489,208	95	5,150		
	Total	1244,190	99			

a. Dependent Variable: MinatPenggunaan

b. Predictors: (Constant), KondisiPemfasilitasi, PengaruhSosial, EkspetaksiUsaha, Ekspektasikinerja

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai sig.F sebesar 0.000 < 0,05 yang artinya model fit. Jadi variabel independen dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen

4.6.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779[a]	,607	,590	2,26926	2,042

a. Predictors: (Constant), KondisiPemfasilitasi, PengaruhSosial, EkspetaksiUsaha, Ekspektasikinerja

b. Dependent Variable: MinatPenggunaan

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa R Square sebesar 0,590 yang artinya variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 59% dan sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.6.3. Uji t

Tabel 4.21. Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,114	2,153		-3,304	,001
	Ekspektasikinerja	,627	,156	,411	4,021	,000
	EkspetaksiUsaha	,331	,172	,189	1,928	,033
	PengaruhSosial	,286	,117	,217	2,443	,016
	KondisiPemfasilitasi	,139	,148	,079	,937	, 031

a. Dependent Variable: MinatPenggunaan

Sumber: Data Primer yang Diolah (2018)

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah ekspektasi kinerja *(performance expectancy)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Berdasarkan pada tabel tersebut diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel ekspektasi kinerja *(performance expectancy)* sebesar 0,000 yang nilainya < 0,05 dengan koefisien +0,627. Artinya, ekspektasi kinerja *(performance expectancy)*

berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Jadi hipotesis pertama diterima.

GRAB menangani *customer service* dengan sangat serius, maka dari itu diharapkan agar konsumen memberikan *rating* bintang dengan adil dan jujur. Konsumen juga dapat meninggalkan pesan yang lebih detil di bagian isian *comment.* Sehingga semakin tinggi ekspektasi kinerja yang dimiliki maka semakin tinggi niat menggunakan aplikasi GRAB Putri & Mahendra (2017) dan Sancaka & Subagio (2014) mengatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Go-jek.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah ekspektasi usaha*(effort expectancy)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Berdasarkan pada tabel tersebut diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel ekspektasi usaha *(effort expectancy)* sebesar 0,033 yang nilainya < 0,05. Artinya ekspektasi usaha *(effort expectancy)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Jadi hipotesis kedua diterima.

GRAB memiliki tingkat kemudahan dalam penggunaan aplikasinya, hanya cukup dengan mengunduh aplikasi GRAB di Apple Store dan Google Play, selain itu juga tampilan yang dimiliki GRAB sangat mudah dipahami sehingga setiap *customer* baru langsung dapat memahaminya. Sehingga semakin tinggi ekspektasi usaha yang dimiliki maka semakin tinggi niat menggunakan aplikasi GRAB Putri

& Mahendra (2017) dan Sancaka & Subagio (2014) mengatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Go-jek.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah pengaruh sosial *(social influence)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Berdasarkan pada tabel tersebut diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel pengaruh sosial *(social influence)* sebesar 0,016 yang nilainya < 0,05 dengan koefisien +0,286. Artinya, pengaruh sosial *(social influence)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Jadi hipotesis ketiga diterima.

GRAB memiliki kelebihan dalam aplikasinya yaitu diakhir pelayanan setiap *customer* dapat langsung memberikan rating kepada *driver*. GRAB menangani customer service dengan sangat serius, maka dari itu diharapkan agar *customer* memberikan rating yang adil dan jujur. *Customer* dapat meninggalkan pesan yang lebih detil di format isian *comment*. Dari *comment* tersebut maka dapat terbentuk pengaruh sosial yang akan meningkatkan niat menggunakan aplikasi GRAB. Pada penelitian Putri & Mahendra (2017) dan Sancaka & Subagio (2014) mengatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Go-jek.

4. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat pada penelitian ini adalah kondisi pemfasilitasi *(facilitating conditions)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Berdasarkan pada tabel tersebut diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel adalah kondisi pemfasilitasi *(facilitating conditions)* sebesar 0, 031 yang nilainya < 0,05. Artinya, adalah kondisi pemfasilitasi *(facilitating conditions)* berpengaruh positif terhadap peminat aplikasi GRAB. Jadi hipotesis keempat diterima.

GRAB memiliki banyak kondisi pemfasilitasian yang digunakan oleh pengguna seperti sarana pendukung handphone android yang memadai serta meliputi promosi GRAB sendiri yang kian gencar di lakukan pada media cetak dan media social, serta banyak promopromo yang diberikan untuk menarik konsumennya. Pada penelitian Putri & Mahendra (2017) dan Sancaka & Subagio (2014) mengatakan bahwa kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Go-jek.

4.6 Pembahasan

Kesimpulan pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pemfasilitasian berpengaruh positif pada penggunaan aplikasi GRAB itu sendiri karena pada ekspektasi kinerja sendiri GRAB sangat mengutamakan setiap kenyamanan konsumennya dengan salah satunya memberikan rating bintang agar GRAB selalu memberikan layanan yang terbaik dengan rating bintang yang dimilikinya, selain itu kemudahan

pengoperasian aplikasi yang di miliki GRAB juga mempengaruhi ekspektasi usaha yang dilkukan GRAB untuk *customer* baru agar mudah mengoperasikannya, pengaruh lingkungan juga berpengaruh positif dalam menggunakan aplikasi GRAB karena jika *customer* lama tetap setia menggunakan GRAB karena layanan yang baik maka *customer* tersebut akan mengajak yang lain juga agar ikut menggunakan dan merasakan keuntungan yang dimiliki GRAB sehingga pengaruh sosial sangat berpengaruh dan kondisi pemfasilitasian juga berpengaruh positif dalam penggunaan aplikasi GRAB karena banyak promo yang dilakukan oleh pihak GRAB sendiri untuk menyenangkan hati *customernya* serta promosi yang terus dilakukan oleh GRAB baik dalam promosi media cetak dan media social.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan pada penelitain sebelumnya menurut Mahendra & Septiany (2018) mengatakan bahwa variabel-variabel independen (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap menggunakan, kepercayaan sendiri, dan norma subjektif), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu variabel minat perilaku menggunakan Aplikasi Grab dan secara parsial, variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap menggunakan, dan variabel kepercayaan sendiri berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku menggunakan Aplikasi Grab, dan sementara variabel norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku menggunakan Aplikasi Grab. Sedangkan pada penelitian Hardaningtyas (2018) mengatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap transportasi *onilne* GRAB sangat positif dari berbagai usia,

latar belakang, serta profesi sehingga menurut peneliti di era globalisasi dan modern bila sesuatu perusahaan tidak hanya jasa saja, seluruh perusahaan bila tidak didukung dengan teknologi yang canggih maka akan ketinggalan dan bisnis yang dibangun tidak akan maju. Demikian dengan transportasi *online* yang menggunakan media elektronik disetiap pelayanannya. GRAB mampu membaca peluang serta mengikuti zaman. Mengingat GRAB sebagaiperantara antara konsumendan pengemudi.