BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat inDrive

inDrive merupakan perusahaan teknologi global yang bergerak di bidang layanan transportasi daring serta berbagai jasa berbasis aplikasi. Perusahaan ini berdiri di bawah naungan Suol Innovations Ltd. dengan kantor pusat di Mountain View, California, Amerika Serikat. Aplikasi inDrive pertama kali diluncurkan pada tahun 2013 di Yakutsk, Rusia, oleh Arsen Tomsky (Campbell, (2025). Latar belakang pendiriannya berawal dari aksi solidaritas masyarakat Yakutsk yang menolak praktik kenaikan tarif transportasi pada musim dingin ekstrem. Dari aksi tersebut, lahirlah gagasan untuk membuat aplikasi dengan sistem negosiasi harga, yang kemudian menjadi ciri khas utama inDrive hingga saat ini (*Wikipedia*,2024) .

Berbeda dengan layanan transportasi daring lainnya yang menentukan tarif secara otomatis, inDrive menggunakan sistem peer-to-peer pricing. Penumpang dapat mengajukan tarif sesuai kemampuan, sedangkan pengemudi bebas untuk menerima, menolak, atau memberikan tawaran balik. Sistem ini menghadirkan kebebasan serta keadilan dalam transaksi, sehingga menciptakan hubungan yang lebih transparan antara pengguna dan pengemudi. Seiring perkembangannya, inDrive telah mengalami ekspansi yang sangat pesat. Hingga tahun 2024, inDrive telah hadir di lebih dari 48 negara dan lebih dari 880 kota, dengan jumlah unduhan aplikasi yang telah melampaui 200 juta kali.

Di Indonesia, inDrive mulai beroperasi pada tahun 2019. Kehadirannya diterima dengan baik karena menawarkan konsep berbeda dari penyedia layanan transportasi daring lain. Sistem negosiasi harga dianggap lebih adil, baik bagi pengemudi maupun penumpang. Bagi pengemudi, sistem ini memungkinkan mereka untuk menilai kelayakan pendapatan sebelum menerima pesanan, sedangkan penumpang dapat menyesuaikan biaya perjalanan dengan kemampuan finansial mereka. Indonesia pun menjadi salah satu pasar potensial bagi inDrive, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi daring.

Struktur organisasi inDrive tidak dipublikasikan secara rinci, tetapi beberapa posisi penting dapat diketahui. Arsen Tomsky menjabat

sebagai *Chief Executive Officer (CEO)* sekaligus pendiri perusahaan. Selain itu, terdapat Mark Loughran yang menduduki posisi President dan Deputy CEO. inDrive juga memiliki divisi bisnis strategis, antara lain layanan mobilitas, logistik dan pengiriman, keuangan *(inDrive Money)*, serta divisi New Ventures yang berfokus pada pengembangan inovasi baru. Dengan struktur yang fleksibel, perusahaan ini lebih menekankan pada inovasi dan pengembangan produk ketimbang hierarki yang kaku.

Gambar 4.1 Logo inDrive

4.1.2 Tujuan Visi dan Misi inDrive

4.1.2.1 Visi

Menciptakan dunia yang lebih adil melalui sistem mobilitas yang transparan da nsetara, dimana setiap individu memiliki kebebasan menentukan pilihannya sendiri.

4.1.2.2 Misi

Misi perusahaan tercermin dalam slogannya “Setiap hari kami membantu jutaan orang membuat keputusan sendiri. Bebas. Independen. Fair.”

4.1.2.3 Tujuan

Tujuan utama yang hendak dicapai adalah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menentukan harga yang dianggap sesuai, sekaligus menciptakan kesempatan yang setara bagi seluruh pengguna. Nilai-nilai inti yang dipegang perusahaan meliputi transparansi, kejujuran, dan keadilan.

4.2 Deskripsi Data Responden

Penelitian ini melibatkan 385 responden pengguna aplikasi inDrive di Kota Bandung. Data responden dikumpulkan melalui kuesioner online dan disajikan berdasarkan karakteristik demografis sebagai berikut:

4.2.1 Karaktersitik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Karaktersitik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	141	37%
2	Perempuan	244	63%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data responden pada tabel 4.1 diatas, jumlah keseluruhan responden adalah 385 orang. Dari total tersebut, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 141 orang (37%)**,** sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu 244 orang (63%)**.** Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Temuan ini sejalan dengan hasil survei yang dilakukan oleh Pusat Kajian Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, di mana 69% pengguna aplikasi transportasi online merupakan perempuan (Tempo 2017).

4.2.2 Karkteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.2:

Tabel 4.2 Karkteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	17-22 tahun	104	27%
2	23-28 tahun	148	38%
3	29-34 tahun	90	23%
4	35-40 tahun	37	10%
5	>40 tahun	6	2%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Menurut Badan Pusat Statistik BPS (2020), penduduk usia produktif berada pada rentang 15–64 tahun, karena pada usia tersebut seseorang dianggap memiliki kemampuan fisik dan mental untuk bekerja serta berkontribusi dalam kegiatan ekonomi. Definisi ini juga sejalan dengan standar internasional yang digunakan oleh United Nations (UN) dan International Labour Organization (ILO). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.2, mayoritas responden penelitian ini berada pada rentang usia 23–28 tahun sebanyak 148 orang (38%), diikuti oleh rentang usia 17–22 tahun sebanyak 104 orang (27%), usia 29–34 tahun sebanyak 90 orang (23%), usia 35–40 tahun sebanyak 37 orang (10%), dan sisanya di atas 40 tahun sebanyak 6 orang (2%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini termasuk dalam kategori usia produktif, khususnya pada kelompok usia produktif muda 23–28 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Saat Ini	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	114	30%
2	Karyawan Swasta	143	37%
3	Pegawai Negeri	56	15%
4	Wiraswasta	50	13%
5	Lain-lain	22	6%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data pekerjaan responden pada tabel 4.3 diatas, dari 385 orang responden, sebagian besar merupakan karyawan swasta dengan jumlah 143 orang (37%)**.** Responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa menempati urutan kedua dengan jumlah 114 orang (30%)**,** diikuti oleh pegawai negeri sebanyak 56 orang (15%)**.** Selanjutnya, terdapat 50 orang (13%) yang berprofesi sebagai wiraswasta, dan sisanya 22 orang (6%) termasuk dalam kategori lain-lain**.** Dengan demikian, mayoritas responden penelitian ini berasal dari kalangan karyawan swasta. Hal ini sejalan dengan hasil survei Balitbang Kementerian Perhubungan yang menyebut bahwa pengguna jasa ojek online didominasi oleh karyawan swasta sebagai kelompok pekerjaan terbesar di antara pengguna ojek online (RM.id, 2022)

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA/SMK sederajat	152	39%
2	Diploma (D1–D3)	50	13%
3	Sarjana (S1)	168	44%
4	Pascasarjana (S2)	15	4%
5	Pascasarjana (S3)	0	0%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pada tabel 4.4, dari 385 responden, sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1**)** sebanyak 168 orang (44%)**.**

Responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat menempati urutan kedua dengan jumlah 152 orang (39%)**,** diikuti oleh lulusan Diploma (D1–D3) sebanyak 50 orang (13%)**.** Sementara itu, responden dengan pendidikan Pascasarjana (S2) berjumlah 15 orang (4%)**,** dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan Pascasarjana (S3)**.** Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan sarjana (S1). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dlakukan oleh Kamal (2021), yang menyatakan bahwa pengguna transportasi online sebagian besar berasal dari kalangan berpendidikan tinggi**,** karena mereka cenderung lebih mudah dalam mengakses teknologi digital serta memahami penggunaan aplikasi berbasis online.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan per Bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	< Rp 1.500.000	67	17%
2	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	96	25%
3	Rp 3.000.000– Rp 5.000.000	130	34%
4	Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000	67	17%
5	> Rp 7.000.000	25	6%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tingkat pendapatan per bulan pada tabel 4.5 diatas, dari 385 responden, mayoritas berada pada kategori Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 dengan jumlah 130 orang (34%)**.** Selanjutnya, responden dengan pendapatan Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 96 orang (25%)**.** Responden dengan pendapatan < Rp 1.500.000 dan Rp 5.000.001 – Rp 7.000.000 masing-masing berjumlah 67 orang (17%). Sementara itu, responden dengan pendapatan > Rp 7.000.000 berjumlah 25 orang (6%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden dengan pendapatan per bulan pada rentang Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000. Hal ini sejalan dengan sejalan dengan hasil survei yang dilaporkan oleh Oto.detik.com (2022), yang menyebutkan bahwa kelompok dengan pendapatan lebih tinggi menunjukkan kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan ojek online meskipun terjadi kenaikan tarif. Fenomena tersebut menggambarkan bahwa masyarakat dengan pendapatan menengah ke atas telah menjadikan penggunaan ojol sebagai

bagian dari kebutuhan dan rutinitas sehari-hari, baik untuk aktivitas kerja maupun mobilitas harian.

4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi penggunaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan

No	Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Setiap hari	58	15%
2	3–5 kali per minggu	144	37%
3	1–2 kali per minggu	128	33%
4	1 kali per minggu	55	14%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan frekuensi penggunaan, dari 385 responden**,** sebagian besar menggunakan aplikasi 3–5 kali per minggu dengan jumlah 144 orang (37%)**.** Selanjutnya, responden yang menggunakan aplikasi 1–2 kali per minggu berjumlah 128 orang (33%), disusul oleh responden yang menggunakan aplikasi setiap hari sebanyak 58 orang (15%)**.** Adapun responden yang menggunakan aplikasi 1 kali per minggu berjumlah 55 orang (14%)**.** Dengan demikian, mayoritas responden menggunakan aplikasi dengan frekuensi 3–5 kali per minggu. Hal ini sejalan dengan hasil survei GoodStats (2024), yang menunjukkan bahwa anak muda di Indonesia menggunakan transportasi online 3–5 kali dalam seminggu.

4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Sering Digunakan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada pengguna aplikasi inDrive disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Sering Digunakan

No	Jenis Layanan inDrive	Jumlah	Persentase (%)
1	inDrive Car	123	32%
2	inDrive Bike	194	50%
3	inDrive Delivery	68	18%
	Total	**385**	**100%**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.7 jenis layanan yang digunakan diatas, dari 385 responden, mayoritas menggunakan layanan inDrive Bike sebanyak 194 orang (50%). Selanjutnya,

responden yang menggunakan layanan inDrive Car berjumlah 123 orang (32%), sedangkan yang menggunakan layanan inDrive Delivery sebanyak 68 orang (18%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah inDrive Bike. Hasil ini sejalan dengan tren nasional yang menunjukkan bahwa layanan transportasi roda dua lebih diminati oleh pengguna transportasi online di Indonesia karena faktor kecepatan dan harga yang kompetitif (GoodStats, 2024)

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti memakai 30 responden dan taraf signifikan 5% dengan bantuan SPSS. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r hitung melebihi dari nilai r tabel pada tingkat signifikan 0,05 Berikut hasil uji validitas variabel Perceived ease of use, harga, security dan kepuasan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji validitas

Perceived Ease Of Use (X1)			
Nilai r tabel	**Person Correlation**	**Sig (2-tailed)**	**Keterangan**
0,361	0,798	0,000	Valid
0,361	0,722	0,000	Valid
0,361	0,588	0,001	Valid
0,361	0,854	0,000	Valid
0,361	0,739	0,000	Valid
0,361	0,808	0,000	Valid
0,361	0,753	0,000	Valid
0,361	0,880	0,000	Valid
Harga (X2)			
Nilai r tabel	**Person Correlation**	**Sig (2-tailed)**	**Keterangan**
0,361	0,797	0,000	Valid
0,361	0,786	0,000	Valid
0,361	0,754	0,000	Valid
0,361	0,736	0,000	Valid
0,361	0,854	0,000	Valid
0,361	0,833	0,000	Valid
0,361	0,721	0,000	Valid
0,361	0,811	0,000	Valid
0,361	0,858	0,000	Valid

Security (X3)			
Nilai r tabel	**Person Correlation**	**Sig (2-tailed)**	**Keterangan**
0,361	0,830	0,000	Valid
0,361	0,891	0,000	Valid
0,361	0,885	0,000	Valid
0,361	0,811	0,000	Valid
0,361	0,787	0,000	Valid
0,361	0,765	0,000	Valid
0,361	0,726	0,000	Valid
0,361	0,821	0,000	Valid

Kepuasan (Y)			
Nilai r tabel	**Person Correlation**	**Sig (2-tailed)**	**Keterangan**
0,361	0,803	0,000	Valid
0,361	0,899	0,000	Valid
0,361	0,798	0,000	Valid
0,361	0,815	0,000	Valid
0,361	0,765	0,000	Valid
0,361	0,659	0,000	Valid
0,361	0,822	0,000	Valid
0,361	0,808	0,000	Valid
0,361	0,788	0,000	Valid
0,361	0,855	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas secara keseluruhan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Perceived Ease of Use (X1), Harga (X2), Security (X3), dan Kepuasan (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.). *Cronbach Alpha* dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Sugiyono, 2022).

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas

Variabel	**Croncbach's Alpa**			**Jumlah item (N)**	**Keterangan**
Perceived Ease Of Use (X1)	0,898	>	0,6	8	Reliabel
Harga (X2)	0,926	>	0,6	9	Reliabel
Security (X3)	0,927	>	0,6	8	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,937	>	0,6	10	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (*Perceived Ease of Use*, Harga, Security, dan Kepuasan) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel serta layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya

4.4 Asumsi Klasik

1.4.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/Tolerance). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai *tolerance* ≤ 0,10 atau sama dengan nilai ≥ 10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,512	,847		6,504	,000		
	x1	,282	,043	,246	6,537	,000	,299	3,344
	x2	,369	,037	,364	10,048	,000	,323	3,099
	x3	,407	,036	,386	11,367	,000	,366	2,732

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.10 diatas Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki nilai tolerance sebesar 0,299 dengan VIF sebesar 3,344, variabel X2 memiliki nilai tolerance sebesar 0,323 dengan VIF sebesar 3,099, dan variabel X3 memiliki nilai tolerance sebesar 0,366 dengan VIF sebesar 2,732. Seluruh nilai tolerance berada di atas 0,10 dan seluruh nilai VIF berada di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen

1.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Ghozali (2021), memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas ini, peneliti menggunakan uji glejser. Dimana dengan menggunakan uji glejser ini, kita bisa mengetahui datatersebut bebas dari heteroskedastisitas yaitu dengan melihat besarnya signifikansi variabel independen. Jika signifikansi pada variabel independen >0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut bebas dari heteroskedastisitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskdastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,124E-14	1,093		,000	1,000
	x1	,000	,054	,000	,000	1,000
	x3	,000	,043	,000	,000	1,000
	x2	,000	,044	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 memiliki nilai signifikansi sebesar 1,000, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak ditemukan adanya gejala heteroskedastisitas. Hal ini berarti model regresi yang digunakan sudah memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak untuk memprediksi variabel dependen (kepuasan) berdasarkan variabel independen.

1.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara termudah untuk melihat normalitas residual yakni dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi normal (Ghozali, 2021). Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi dengan menggunakan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukan distribusi normal.



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas
Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan pada gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikut arah garis diagonal. Dengan demikian maka model regresi memenuhi asumsi normalitas/berdistribusi normal.

1.4.4 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji ini akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2021). Uji linearitas digunakan untuk mengetahui atau membuktikan apakah masing-masing variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak dengan variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan adalah nilai *sig inearity* lebih kecil daripada 0,05 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dikatakan linear. Berikut adalah hasil Uji Linearitas berdasarkan variabel independen *Perceived Ease Of Use* (XI), Harga (X2) *Security* (X3) dan Kepuasan(Y) sebagai variabel dependen.

1.4.4.1 Hubungan Antara *Perceived Ease Of Use* Dengan Kepuasan

Hasil uji linearitas antara *Perceived Ease Of Use* Dengan Kepuasan terdapat pada tabel 4.12:

Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas *Perceived Ease Of Use* Dengan Kepuasan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * x 1	Between Groups	(Combined)	6611,301	22	300,514	60,204	,000
		Linearity	5814,448	1	5814,448	1164,854	,000
		Deviation from Linearity	796,854	21	37,945	7,602	,000

	Within Groups	1806,948	362	4,992	
	Total	8418,249	384		

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diperoleh nilai *sig linearity* sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linearitas secara signifikan antara *Perceived ease of use(X1)* dengan kepuasan (Y).

1.4.4.2 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan

Hasil uji linearitas antara Harga Dengan Kepuasan terdapat pada tabel 4.13:

Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Harga Dengan Kepuasan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * x2	Between Groups	(Combined)	6861,287	23	298,317	69,168	,000
		Linearity	6035,072	1	6035,072	1399,302	,000
		Deviation from Linearity	826,215	22	37,555	8,708	,000
	Within Groups		1556,962	361	4,313		
	Total		8418,249	384			

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diperoleh nilai *sig linearity* sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linearitas secara signifikan antara Harga (X2) dengan kepuasan (Y).

1.4.4.3 Hubungan Antara *Security* Dengan Kepuasan

Hasil uji linearitas antara *Security* Dengan Kepuasan terdapat pada tabel 4.14:

Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas *Security* Dengan Kepuasan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * x3	Between Groups	(Combined)	6870,938	22	312,315	73,067	,000
		Linearity	6007,752	1	6007,752	1405,539	,000
		Deviation from Linearity	863,185	21	41,104	9,616	,000
	Within Groups		1547,311	362	4,274		
	Total		8418,249	384			

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diperoleh nilai *sig linearity* sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linearitas secara signifikan antara *Security* (X3) dengan kepuasan (Y).

1.5 Uji Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022), mengatakan bahwa analisis deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Analisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Analisis Deskriftif *Perceived Ease Of Use*

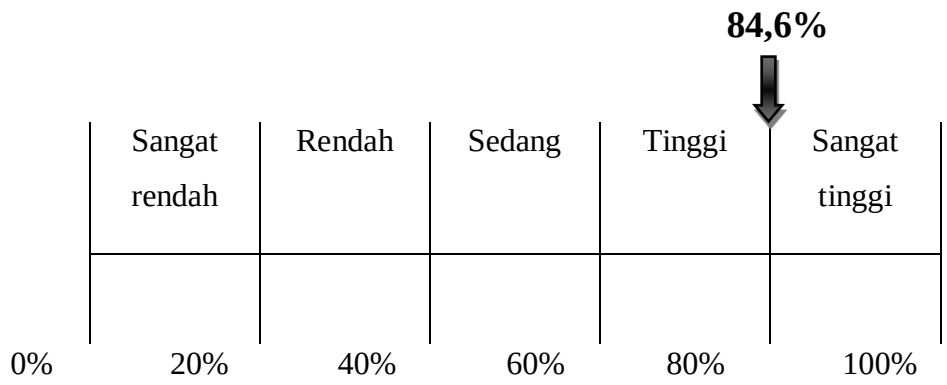
Variabel *Perceived Ease Of Use* pada penelitian ini menggunakan delapan buah pertanyaan yang disebarkan kepada 385 responden dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hail tanggapan terhadap Variabel *Perceived Ease Of Use* dijelaskan pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Variabel *Perceived Ease Of Use*

Pernyataan	Penilaian Responden										Skor total		%
	SS=5		S=4		R=3		TS=2		STS=1		Skor Aktual	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor			
1	160	800	189	756	25	75	6	12	5	5	1648	1925	85,6
2	157	785	176	704	40	120	6	12	6	6	1627	1925	84,5
3	180	900	144	576	51	153	4	8	6	6	1643	1925	85,4
4	149	745	172	688	56	168	4	8	4	4	1613	1925	83,8
5	148	740	187	748	38	114	8	16	4	4	1622	1925	84,3
6	149	745	172	688	50	150	7	14	7	7	1604	1925	83,3
7	141	705	195	780	38	114	5	10	6	6	1615	1925	83,9
8	167	835	176	704	35	105	2	4	5	5	1653	1925	85,9
Skor Total											**13025**	**15400**	**84,6**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor yang diperoleh untuk variabel *Preceived Ease Of Use* (X1) 84,6 yang apabila digambarkan secara kontinum berada dalam kategori sebagai berikut:



Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel *Perceived Ease Of Use*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.15 diatas, total skor aktual sebesar 13.025 dari skor ideal 15.400 atau 84,6%. Jika dilihat pada garis kontinum hasil ini berada pada rentang 81%–100% yang termasuk kategori sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap variabel *Perceived Ease Of Use* pada aplikasi inDrive berada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi inDrive mudah dipahami, mudah digunakan, dan tidak membutuhkan banyak usaha dalam pengoperasiannya.

1.5.2 Analisis Deskriftif Harga

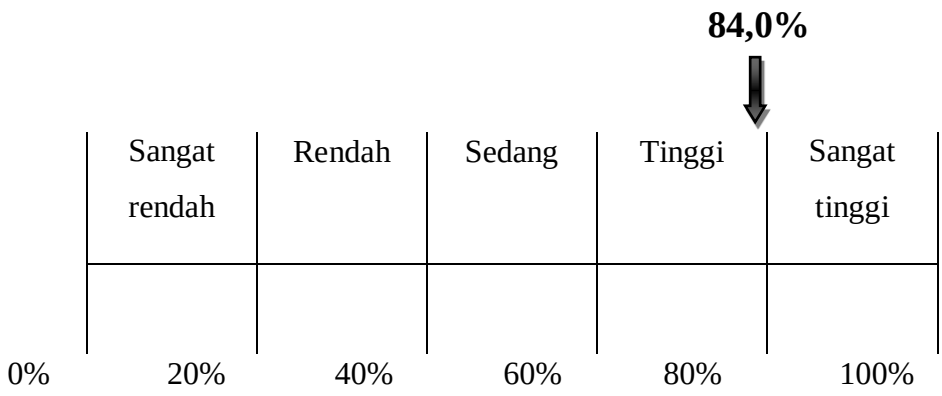
Variabel Harga pada penelitian ini menggunakan delapan buah pertanyaan yang disebarkan kepada 385 responden dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hail tanggapan terhadap Variabel Harga dijelaskan pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga

Pernyataan	Penilaian Responden										Skor total		%
	SS=5		S=4		R=3		TS=2		STS=1		Skor Aktual	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor			
1	173	865	152	608	44	132	9	18	7	7	1630	1925	84,7
2	155	775	176	704	39	117	7	14	8	8	1618	1925	84,1
3	170	850	173	692	31	93	4	8	7	7	1650	1925	85,7
4	155	775	157	628	66	198	5	10	2	2	1613	1925	83,8
5	138	690	182	728	52	156	8	16	5	5	1595	1925	82,9
6	168	840	161	644	41	123	11	22	4	4	1633	1925	84,8
7	140	700	184	736	51	153	4	8	6	6	1603	1925	83,3
8	141	705	185	740	39	117	16	32	4	4	1598	1925	83,0
9	149	745	185	740	33	99	10	20	8	8	1612	1925	83,7
Skor Total											**14552**	**17325**	**84,0**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor yang diperoleh untuk variabel Harga (X2) 84,0 yang apabila digambarkan secara kontinum berada dalam kategori sebagai berikut:



Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Harga

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.16 diatas, total skor aktual sebesar 14.552 dari skor ideal 17.325 atau 84,0%. Jika dilihat pada garis kontinum hasil ini berada pada rentang 81%–100% yang termasuk kategori sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap variabel Harga berada pada kategori sangat tinggi**.** Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 6 (84,8%), yang menunjukkan bahwa responden menilai harga yang ditawarkan sudah cukup sesuai dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Sedangkan skor terendah ada pada pernyataan nomor 8 (83,0%), namun tetap termasuk kategori tinggi, menandakan bahwa persepsi terhadap harga pada aplikasi inDrive secara umum tetap positif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa harga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pengguna, karena dinilai cukup adil, kompetitif, dan mendukung keputusan responden untuk menggunakan layanan transportasi online.

1.5.3 Analisis Deskriptif *Security*

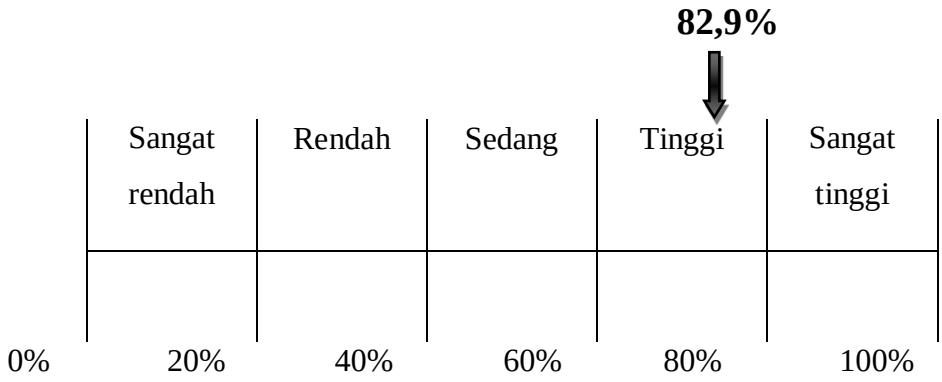
Variabel *Security* pada penelitian ini menggunakan delapan buah pertanyaan yang disebarkan kepada 385 responden dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hail tanggapan terhadap Variabel *Security* dijelaskan pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Variabel *Security*

Pernyataan	Penilaian Responden										Skor total		%
	SS=5		S=4		R=3		TS=2		STS=1		Skor Aktual	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor			
1	150	750	159	636	57	171	11	22	8	8	1587	1925	82,4
2	152	760	175	700	41	123	11	22	6	6	1611	1925	83,7
3	158	790	168	672	48	144	7	14	4	4	1624	1925	84,4
4	133	665	156	624	79	237	12	24	5	5	1555	1925	80,8
5	139	695	178	712	53	159	9	18	6	6	1590	1925	82,6
6	137	685	188	752	48	144	6	12	6	6	1599	1925	83,1
7	156	780	168	672	38	114	16	32	7	7	1605	1925	83,4
8	137	685	193	772	40	120	10	20	5	5	1602	1925	83,2
Skor Total											**12773**	**15400**	**82,9**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor yang diperoleh untuk variabel *Security* (X3) 82,9 yang apabila digambarkan secara kontinum berada dalam kategori sebagai berikut:



Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel *Security*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.17 diatas, total skor aktual sebesar 12.773 dari skor ideal 15.400 atau 82,9%yang berada pada kategori sangat tinggi dalam garis kontinum (81–100%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aman dalam menggunakan aplikasi inDrive baik dari sisi perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, maupun kepercayaan terhadap sistem yang disediakan.

1.5.4 Analisis Deskriftif Kepuasan

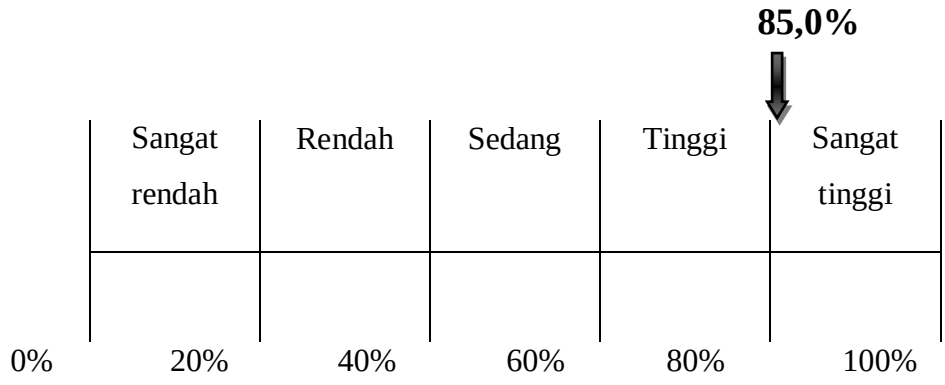
Variabel Kepuasan pada penelitian ini menggunakan delapan buah pertanyaan yang disebarkan kepada 385 responden dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hail tanggapan terhadap Variabel *Security* dijelaskan pada tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan

Pernyataan	Penilaian Responden										Skor total		%
	SS=5		S=4		R=3		TS=2		STS=1		Skor Aktual	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor			
1	180	900	157	628	38	114	5	10	5	5	1657	1925	86,1
2	149	745	201	804	26	78	6	12	3	3	1642	1925	85,3
3	159	795	165	660	50	150	7	14	4	4	1623	1925	84,3
4	150	750	180	720	48	144	4	8	3	3	1625	1925	84,4
5	133	665	191	764	52	156	4	8	5	5	1598	1925	83,0
6	143	715	186	744	48	144	6	12	2	2	1617	1925	84,0
7	150	750	187	748	38	114	6	12	4	4	1628	1925	84,6
8	156	780	188	752	34	102	5	10	2	2	1646	1925	85,5
9	158	790	185	740	34	102	5	10	3	3	1645	1925	85,5
10	177	885	186	744	14	42	3	6	5	5	1682	1925	87,4
Skor Total											**16363**	**19250**	**85,0**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor yang diperoleh untuk variabel Kepuasan (Y) 85,0 yang apabila digambarkan secara kontinum berada dalam kategori sebagai berikut:



Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.18 diatas , total skor aktual sebesar 16.363 dari skor ideal 19.250 atau 85,0%. Jika dilihat pada garis kontinum hasil ini berada pada rentang 81%–100% yang termasuk kategori sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi, baik dari segi kemudahan penggunaan, kesesuaian harga, maupun keamanan transaksi. Tingkat kepuasan yang tinggi ini juga mengindikasikan bahwa inDrive telah mampu memenuhi ekspektasi penggunanya.

1.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

1.6.1 Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.Sugiyono (2022).

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,512	,847		6,504	,000
	Perceived Ease Of use	,282	,043	,246	6,537	,000
	Harga	,369	,037	,364	10,048	,000
	Security	,407	,036	,386	11,367	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan hasil tabel 4.19 diatas, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linier yang mencerminkan hubungan anatar variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Y = 5,512 + 0,282(XI) + 0,369(X2)+0,407(X3)+ e

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 5,512 menunjukkan bahwa apabila variabel *perceived ease of use* (X1), harga (X2), dan security (X3) bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi inDrive di Kota Bandung adalah sebesar 5,512.
2. Koefisien regresi untuk variabel X1 sebesar 0,282 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *perceived ease of use* akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,282 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

3. Koefisien regresi untuk variabel X2 sebesar 0,369 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan harga akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,369 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Koefisien regresi untuk variabel X3 sebesar 0,407 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan keamanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,407 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
5. Dari ketiga variabel independen, variabel yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah security (X3) dengan nilai koefisien 0,407, kemudian diikuti oleh harga (X2**)** sebesar 0,369, dan yang paling kecil pengaruhnya adalah perceived ease of use (X1) sebesar 0,282.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use*, harga, dan security berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive di Kota Bandung, baik secara simultan maupun parsial, dengan variabel yang dominan adalah security.

1.6.2 Uji signifikasi parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji signifikasi hubungan antara variabel *Perceived Ease Of Use* (XI), Harga (X2) Terhadap Kepuasa (Y) secara parsial. Untuk mengetahui hasil uji t tersebut maka dicari terlebih dahulu t tabel sebagai
berikut:

T tabel = df (N-K)

T tabel = 381

T tabel = 1,966

Tabel 4.20 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,512	,847		6,504	,000
	Perceived Ease Of use	,282	,043	,246	6,537	,000
	Harga	,369	,037	,364	10,048	,000
	Security	,407	,036	,386	11,367	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel 4.20 di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
   Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk *Perceived Ease of Use* lebih besar dari t tabel (6,537 > 1,966) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menandakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi inDrive memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Berdasarkan pengujian hipotesis, H1 diterima dan H0 ditolak. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Paramananda dan Sukaatmadja (2024).

2. Variabel Harga (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
   Berdasarkan perhitungan, nilai t hitung untuk variabel Harga lebih besar dari t tabel (10,048 > 1,966) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa harga layanan aplikasi inDrive berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, penetapan harga yang wajar dan terjangkau dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Hasil ini sejalan dengan temuan Djakasaputra (2020).

3. Variabel Security (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
   Nilai t hitung untuk Security lebih besar dari t tabel (11,367 > 1,966) dengan signifikansi 0,000 < 0,05, menunjukkan bahwa tingkat keamanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin tinggi keamanan aplikasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Berdasarkan pengujian, hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Temuan ini konsisten dengan penelitian Denovan (2025).

1.6.3 Uji signifikasi simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2022), uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan dari dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini membandingkan variasi yang dijelaskan oleh model regresi dengan variasi yang tidak dijelaskan, sehingga dapat menilai kelayakan model secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian, ditetapkan bahwa perhitungan dilakukan dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Dengan jumlah variabel bebas (k) = 3 dan jumlah sampel (n) = 385, maka derajat bebas untuk

F-tabel adalah df1 = k = 3 dan df2 = n – k – 1 = 381. Dari tabel F, diperoleh nilai F-tabel ≈ 2,60.

Tabel 4.21 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7061,408	3	2353,803	660,946	,000[b]
	Residual	1356,842	381	3,561		
	Total	8418,249	384			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Security, Harga, Perceived Ease Od use

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.21 Uji F (simultan) dapat dihitung bahwa hasil dari pengujian hipotesis menunjukanhasil uji F yang dilakukan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 660,946 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai ini dibandingkan dengan F-tabel untuk df1 = 3 dan df2 = 381 pada taraf signifikansi 0,05, yang bernilai sekitar 2,60. Karena F-hitung > F-tabel dan p-value < 0,05, maka H0 ditolak. Artinya, secara simultan, variabel *Perceived Ease of Use, Harga,* dan *Security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive.

1.6.4 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018)**,** koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2, semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,916[a]	,839	,838	1,887

a. Predictors: (Constant), Security, Harga, Perceived Ease Od use

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.22 diatas , diperoleh perhitungan koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 = 0,839**.** Dengan menggunakan rumus Sugiyono KD=R2×100%KD = R^2 \times 100\%KD=R2×100%, diperoleh KD = 83,9%**,** yang menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use*, Harga, dan Security secara simultan mampu menjelaskan 83,9% variasi kepuasan

pengguna aplikasi inDrive. Sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan:

H0: Variabel *Perceived Ease of Use*, Harga, dan Security tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive.

H1: Variabel *Perceived Ease of Use*, Harga, dan Security berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive.

Karena nilai R Square tinggi (0,839) dan model regresi layak digunakan, maka H1 diterima dan H0 ditolak.