

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

Objek dalam penelitian ini adalah Website Pemerintah Tanjung Jabung Barat yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Kuesioner di bagikan secara Online melalui tampilan yang dibuat di Google Form, Kuesioner di bagikan kepada masyarakat Tanjung Jabung Barat.

Total kuesioner yang di dapat berjumlah 121. Jumlah Kuesioner yang jawabannya kosong atau tidak pernah mengunjungi Website Pemerintah Tanjung Jabung Barat sebanyak 18. Jadi, Kuesioner yang didapat data lengkap nya yaitu 103 Kuesioner.

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah seluruh masyarakat Tanjung Jabung Barat dari berbagai macam pekerjaan dan usia. Tabel 5.1 menunjukkan gambaran data dari 121 responden.

Tabel 5.1 Profil Responden

<b>Keterangan</b>	<b>Total</b>	<b>Presentase</b>
<b>Jumlah Sampel</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>
<b>Usia :</b>		
<20	29	24,6%
20-30	78	64,5%
31-40	12	10,2%
>40	3	2,5%
<b>Domisili :</b>		
Tanjung Jabung Barat	114	96,6%
Kota Jambi	2	1,6%
Yogyakarta	1	0,8%
Pekanbaru	1	0,8%
<b>Pekerjaan :</b>		
Pelajar	43	35,5%
Mahasiswa	20	16,8%
IRT	10	8,4%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	9	7,6%
Pegawai Swasta	6	5%
wiraswasta	6	5%
Honoror	5	4,2%
Mahasiswi	4	3,4%
Wirausaha	4	3,4%
Swasta	3	2,5%
Karyawan swasta	2	1,7%
Guru	2	1,7%
Dealer Honda	2	1,7%

Pengusaha	1	0,8%
Data officer	1	0,8%
Nusantara sehat	1	0,8%
Analisis kesehatan	1	0,8%
Teknisi solenis	1	0,8%

Berdasarkan tabel 5.1 , diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 20-30 lebih banyak mengunjungi Website Pemerintah Tanjung Jabung Barat yaitu sebanyak 78 responden (64,5%). Sebagian besar responden yang mengunjungi Website Pemerintah Tanjung Jabung Barat adalah seorang Pelajar yaitu sebanyak 43 responden (35,5%).

Dari 121 data Responden yang di dapat, diketahui bahwa terdapat 18 orang yang tidak pernah mengunjungi Website Pemerintah Tanjung Jabung Barat. Persentase kuesioner Google Form dapat dilihat pada Gambar 5.1

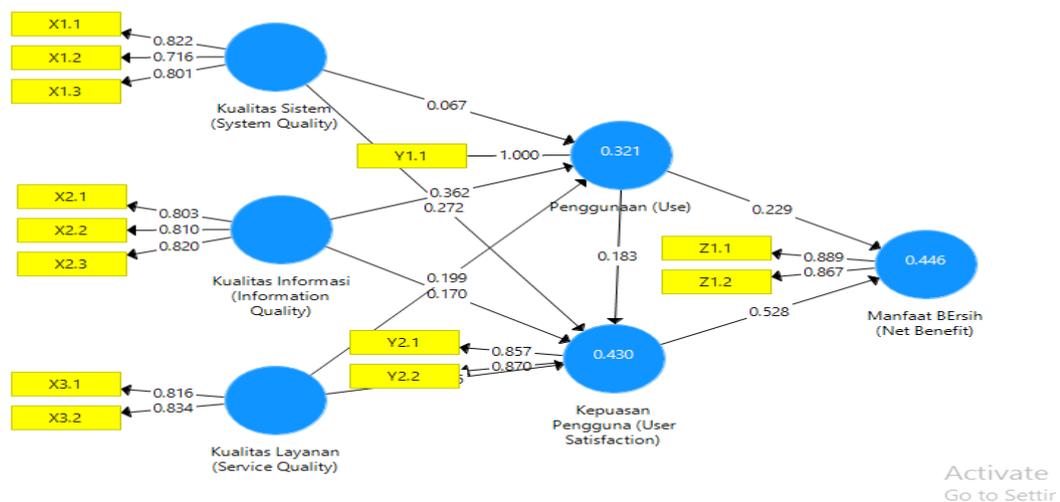


**Gambar 5.1** Persentase data kunjungan Responden pada Google Form

## 5.2 ANALISIS DATA

### 5.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program smartPLS 3.0. Berikut ini adalah sekema model program PLS yang diujikan:



**Gambar 5.2 Model Struktural**

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) untuk penelitian tahap

awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0,60.

## 5.2.2 Evaluasi Outer Model

### 5.2.2.1 *Convergen Validity*

Untuk menguji convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik apabila nilai outer loading  $> 0,7$ . Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

**Tabel 5.2 Data Outer Loadings**

VARIABEL	INDIKATOR	OUTER LOADING
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	<b>X1.1</b>	0.822
	<b>X1.2</b>	0.716
	<b>X1.3</b>	0.801
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	<b>X2.1</b>	0.803
	<b>X2.2</b>	0.810
	<b>X2.3</b>	0.820
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	<b>X3.1</b>	0.816
	<b>X3.2</b>	0.834

Penggunaan ( <i>Use</i> )	<b>Y1.1</b>	1.000
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	<b>Y2.1</b>	0.857
	<b>Y2.2</b>	0.870
Manfaat bersih ( <i>Net Benefit</i> )	<b>Z1.1</b>	0.889
	<b>Z1.2</b>	0.867

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 5.2. Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi convergen validity karena masih cukup banyak indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,60. Modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,60. Pada model modifikasi sebagaimana pada tabel 5.2 tersebut menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai di atas 0,60, sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

#### 5.2.2.2 Discriminant Validity

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji discriminant validity. Uji discriminant validity menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminant validity apabila nilai cross loading indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya. Berikut ini adalah nilai cross loading masing-masing indikator:

Tabel 5.3 Cross Loading

Indikator	Variabel					
	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Manfaat Bersih (Net Benefit)
X1.1	0,822	0,470	0,483	0,396	0,532	0,365
X1.2	0,716	0,505	0,439	0,255	0,354	0,513
X1.3	0,801	0,566	0,463	0,307	0,402	0,467
X2.1	0,493	0,803	0,616	0,383	0,391	0,393
X2.2	0,575	0,810	0,455	0,481	0,502	0,543
X2.3	0,501	0,820	0,610	0,442	0,468	0,572
X3.1	0,517	0,587	0,816	0,451	0,382	0,439
X3.2	0,460	0,542	0,834	0,354	0,508	0,524
Y1.1	0,419	0,542	0,486	1,000	0,474	0,479
Y2.1	0,468	0,442	0,476	0,418	0,857	0,540
Y2.2	0,503	0,532	0,458	0,401	0,870	0,560
Z1.1	0,488	0,534	0,516	0,381	0,606	0,889
Z1.2	0,489	0,570	0,510	0,464	0,508	0,867

Berdasarkan sajian data pada tabel 5.3 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai cross loading

pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variant extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus > 0,5 untuk model yang baik.

**Tabel 5.4 Average Variant Extracted (AVE)**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>
Kualitas Sistem	0,610
Kualitas Informasi	0,658
Kualitas Layanan	0,680
Penggunaan	1,000
Kepuasan Pengguna	0,746
Manfaat Bersih (Net Benefit)	0,770

Berdasarkan sajian data dalam tabel 5.4 di atas, diketahui bahwa nilai AVE > 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

### 5.2.2.3 Composite Reliability

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability  $> 0,6$ . Berikut ini adalah nilai composite reliability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 5.5 Composite Reliability**

<b>Variabel</b>	<b>Composite Reliability</b>
Kualitas Sistem	0,824
Kualitas Informasi	0,852
Kualitas Layanan	0,810
Penggunaan	1,000
Kepuasan Pengguna	0,855
Manfaat Bersih (Net Benefit)	0,870

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian  $> 0,6$ . Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi composite realibility sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

#### 5.2.2.4 Cronbach Alpha

Uji realibilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha apabila memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,7$  Berikut ini adalah nilai cronbach alpha dari masing-masing variabel:

**Tabel 5.6 Cronbach Alpha**

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Sistem	<b>0,687</b>
Kualitas Informasi	0,742
Kualitas Layanan	<b>0,531</b>
Penggunaan	1,000
Kepuasan Pengguna	<b>0,660</b>
Manfaat Bersih (Net Benefit)	0,702

Berdasarkan sajian data di atas pada tabel 5.6, dapat dilihat bahwa terdapat 3 variabel yang memiliki nilai cronbach alpha  $< 0,7$  yaitu variable Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

### 5.2.3 Evaluasi Inner Model

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai hasil uji *path coefficient*, uji *goodness of fit* dan uji hipotesis.

#### 5.2.3.1 Uji *Path Coefficient*

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. Sedangkan *coefficient determination (R-Square)* digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Chin menyebutkan hasil R<sup>2</sup> sebesar 0,67 ke atas untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan pengaruh variabel eksogen (yang mempengaruhi) terhadap variabel endogen (yang dipengaruhi) termasuk dalam kategori baik.

Sedangkan jika hasilnya sebesar 0,33 – 0,67 maka termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya sebesar 0,19 – 0,33 maka termasuk dalam kategori lemah. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 5.2 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *path coefficient* terbesar ditunjukkan dengan pengaruh Variabel Penggunaan terhadap indikator sifat penggunaan (*Nature of use*) sebesar 1,000. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variable manfaat bersih (*Net Benefit*) terhadap indikator Meningkatkan Pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) Pertanyaan nomor ketiga sebesar 0,848 dan pengaruh yang paling kecil ditunjukkan oleh variabel Pengguna (*Use*) yang berhubungan dengan variable Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu sebesar 0,159.

### 5.2.3.2 Uji *Goodness of Fit*

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* sebagai berikut:

**Tabel 5.7 Nilai *R-Square***

<b>VARIABEL</b>	<b>NILAI <i>R-SQUARE</i></b>
Penggunaan ( <i>Use</i> )	0.430
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.446
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0.321

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang dipengaruhi oleh variable lainnya. Variabel pengguna (*Use*) dipengaruhi oleh variable kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*). Variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan (*Service Quality*). Variabel manfaat bersih (*Net benefit*) dipengaruhi oleh variabel pengguna (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Berdasarkan sajian data pada tabel 5.7 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* untuk variabel Penggunaan (*Use*) adalah 0,311. Untuk nilai *R-Square* yang diperoleh variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah 0,615. Dan untuk nilai nilai *R-Square* yang diperoleh variabel Manfaat bersih (*Net Benefit*) adalah 0.676. Hasil ini menunjukkan bahwa 3,11% variabel pengguna (*Use*) dapat di pengaruhi oleh kualitas sistem (*System Quality*) dan Kualitas informasi (*Information System*), 6,15% variabel kepuasan pengguna

(*User satisfaction*) dapat dipengaruhi dengan variabel kualitas layanan (*Service Quality*), 6,76% variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) dapat dipengaruhi oleh variabel pengguna (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Pada penilaian *goodness of fit* bisa diketahui melalui nilai  $Q^2$ . Nilai  $Q^2$  memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (R-Square) pada analisis regresi, di mana semakin tinggi R-Square, maka model dapat dikatakan semakin fit dengan data. Perhitungan nilai  $Q^2$  sebagai berikut (Hair et al., 2011) :

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \\ Q^2 &= 1 - (1 - 0,430) \times (1 - 0,446) \times (1 - 0,321) \\ &= 1 - (0,57 \times 0,554 \times 0,679) \\ &= 1 - 0,21 \\ &= 0,79 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diketahui nilai  $Q^2$  sebesar 0,92 artinya besarnya keberagaman dari data penelitian dapat dijelaskan oleh model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebesar 79%. Berdasarkan hasil ini, model struktural pada penelitian telah memiliki *goodness of fit* yang cukup baik.

### 5.2.3.3 Uji Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 5.8 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

**Tabel 5.8 Result For Inner Weights**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STEDEV)</b>	<b>T- Statistics ( O/STE RR )</b>
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) -> Pengguna ( <i>Use</i> )	0.067	0.070	0.099	0.678
Kualias Sistem ( <i>System Quality</i> ) -> Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.272	0.281	0.103	2.636
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) -> Pengguna ( <i>Use</i> )	0.362	0.371	0.120	3.020
Kualias Informasi ( <i>Information Quality</i> ) -> Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.170	0.171	0.135	1.253
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) -> Pengguna ( <i>Use</i> )	0.199	0.192	0.132	1.511
Kualias Layanan ( <i>Layanan Quality</i> ) -> Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.175	0.176	0.120	1.458

Pengguna ( <i>Use</i> ) -> Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.183	0.177	0.101	1.807
Pengguna ( <i>Use</i> ) -> Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0.229	0.223	0.095	2.396
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) -> Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0.528	0.528	0.082	6.448

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

### 1. Pengujian Hipotesis 1 (Hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Pengguna (*Use*)).

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Pengguna (*Use*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,067 dengan nilai t sebesar 0,678. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas sistem memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pengguna yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis pertama. Hal ini berarti **Hipotesis 1 ditolak**.

**2. Pengujian Hipotesis 2 (Hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)).**

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,272, dengan nilai t sebesar 2,636. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas sistem memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti sesuai dengan hipotesis kedua. Hal ini berarti **Hipotesis 2 diterima**.

**3. Pengujian Hipotesis 3 (Hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Pengguna (*Use*)).**

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Pengguna (*Use*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,362 dengan nilai t sebesar 3,020. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas informasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap pengguna yang berarti sesuai dengan hipotesis ketiga. Hal ini berarti **Hipotesis 3 diterima**.

**4. Pengujian Hipotesis 4 (Hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)).**

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,170 dengan nilai t sebesar 1,253. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas informasi memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis keempat. Hal ini berarti **Hipotesis 4 ditolak**.

**5. Pengujian Hipotesis 5 (Hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) dan Pengguna (*Use*)).**

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas layanan (*Service Quality*) dengan Pengguna (*Use*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,199 dengan nilai t sebesar 1,511. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pengguna yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis kelima. Hal ini berarti **Hipotesis 5 ditolak**.

**6. Pengujian Hipotesis 6 (Hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)).**

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User*

*Satisfaction*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,175 dengan nilai t sebesar 1,458. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis keenam. Hal ini berarti **Hipotesis 6 ditolak**.

#### **7. Pengujian Hipotesis 7 (Hubungan antara Pengguna (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)).**

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan variabel Pengguna (*Use*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,183 dengan nilai t sebesar 1,807. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa pengguna memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis ketujuh. Hal ini berarti **Hipotesis 7 ditolak**.

#### **8. Pengujian Hipotesis 8 (Hubungan antara Pengguna (*Use*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*)).**

Hasil pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa hubungan variabel Pengguna (*Use*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,299 dengan nilai t sebesar 2,396. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa pengguna memiliki

hubungan yang positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang berarti sesuai dengan hipotesis kedelapan. Hal ini berarti **Hipotesis 8 diterima**.

**9. Pengujian Hipotesis 6 (Hubungan antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*)).**

Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa hubungan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,528 dengan nilai t sebesar 6,448. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,983). Hasil ini berarti bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang berarti sesuai dengan hipotesis kesembilan. Hal ini berarti **Hipotesis 9 diterima**.

**Tabel 5.9 Hasil Analisis Jalur**

<b>Hipotesis Penelitian</b>	<b>Hubungan</b>	<b>t-statistic</b>	<b>p-value</b>	<b>ket</b>
H1	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) terhadap Pengguna ( <i>Use</i> )	0.678	0.498	Ditolak
H2	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) dan Kepuasan Pengguna ( <i>User satisfaction</i> )	2.636	0.009	<b>Diterima</b>
H3	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) dan Pengguna ( <i>Use</i> )	3.020	0.003	<b>Diterima</b>
H4	Kualitas Informasi	1.253	0.211	Ditolak

	<i>(Information Quality)</i> dan Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )			
H5	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) dan Pengguna ( <i>Use</i> )	1.511	0.131	Ditolak
H6	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) dan Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	1.458	0.146	Ditolak
H7	Pengguna ( <i>Use</i> ) dan Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	1.807	0.071	Ditolak
H8	Pengguna ( <i>Use</i> ) dan Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	2.396	0.017	<b>Diterima</b>
H9	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) dan Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	6.448	0.000	<b>Diterima</b>

#### 5.2.4 Analisis Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk menjawab hipotesis yang diajukan, telah diketahui bahwa sembilan hipotesis tiga diterima dan enam ditolak. Berikut ini adalah analisis terkait pengaruh antara variabel sesuai hipotesis yang diajukan:

##### 1. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Pengguna (*Use*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas sistem berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk sikap perubahan organisasi secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 0,678. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap pengguna. Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena kurangnya kualitas sistem website pemerintah Tanjung Jabung Barat bagi pengguna.

## **2. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*).**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas sistem berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk Kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 2,636. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena bagusnya kualitas sistem website pemerintah Tanjung Jabung Barat bagi kepuasan pengguna.

## **3. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Pengguna (*Use*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 3,020. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap pengguna. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena informasi website pemerintah Tanjung Jabung Barat bagi pengguna sudah sesuai.

#### **4. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 1.253. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena kurangnya informasi website pemerintah Tanjung Jabung Barat bagi kepuasan pengguna.

#### **5. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Pengguna (*Use*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,983 yakni sebesar 1,511. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh website

pemerintah Tanjung Jabung barat belum memberikan layanan yang baik kepada pengguna.

#### **6. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,983 yakni sebesar 1,458. Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh website pemerintah Tanjung Jabung barat belum memberikan kepuasan terhadap penggunanya.

#### **7. Pengaruh Pengguna (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk pengguna berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 1,807. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengguna tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena

kurangnya kualitas pada website pemerintah Tanjung Jabung Barat yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna.

#### **8. Pengaruh Pengguna (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk pengguna berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap konstruk manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih rendah dari 1,983 yakni sebesar 2,396. Dengan demikian, hipotesis H8 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena banyaknya pengguna pada website pemerintah Tanjung Jabung Barat yang mempengaruhi website pemerintah Tanjung Jabung Barat.

#### **9. Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 6,448. Dengan demikian, hipotesis H9 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website pemerintah Tanjung Jabung Barat sudah mencapai kepuasan dari pengguna.