

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan penjelasan mengenai profil dari responden, pengambilan kuesioner dilakukan secara bertahap karena peneliti mengambil data hanya khusus masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Sipaten dan tergantung pada ketersediaan para responden untuk mengisi kuesioner. Dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *structural equation model* (SEM) melalui *software SmartPLS*.

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

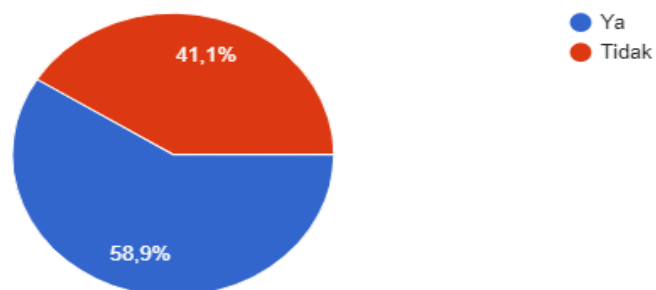
Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dan Kelurahan (SIPATEN) dan yang menjadi responden adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Jambi yang pernah atau yang menggunakan aplikasi tersebut. Pengumpulan data ini dilakukan dengan distribusi langsung kepada responden sebanyak 18 pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner ini. Dan yang memberikan respon sebanyak 168 responden akan tetapi data yang akan saya gunakan dalam penelitian ini sesuai dengan rumus roa purba diambil menjadi 99 responden yang dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh dari apakah masyarakat pernah menggunakan aplikasi sipaten dibagi menjadi 2 kategori yaitu Iya dan

Tidak. Dimana kategori Iya dengan jumlah responden 99 dengan persentase 58,9 % dan kategori Tidak dengan jumlah responden 69 dengan persentase 41,1%. Keterangan respondennya tercantum pada gambar 5.1 dibawah ini.

### 5.1.1 Responden berdasarkan apakah masyarakat pernah menggunakan aplikasi Sipaten

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi sipaten

168 tanggapan



**Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan masyarakat pernah atau tidak menggunakan aplikasi Sipaten**

Keterangan data responden berdasarkan masyarakat pernah atau tidak menggunakan aplikasi Sipaten dilihat dari tabel 5.1

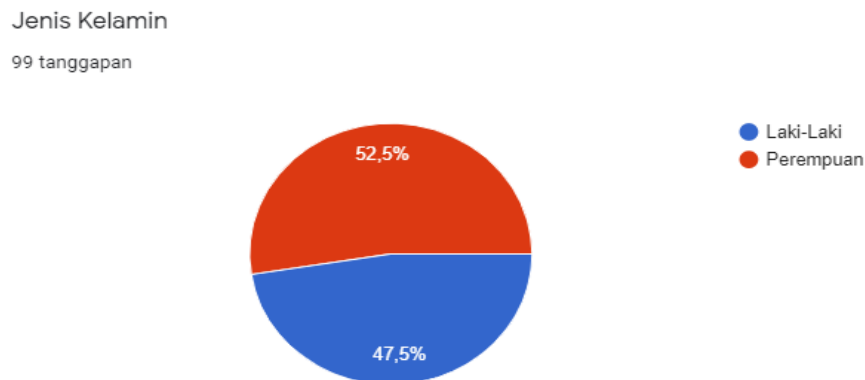
**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan masyarakat pernah atau tidak menggunakan aplikasi Sipaten**

No	Masyarakat	Jumlah	Persentase
1.	Pernah	99	58,9 %
2.	Tidak Pernah	69	41,1 %
	<b>Jumlah</b>	<b>168</b>	<b>100 %</b>

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Sipaten dengan jumlah

responden sebanyak 99 dan persentase sebanyak 58,9 %. Sedangkan responden yang terendah dengan masyarakat yang tidak menggunakan aplikasinya berjumlah 69 dengan persentase 41,1 %.

### 5.1.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin



**Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

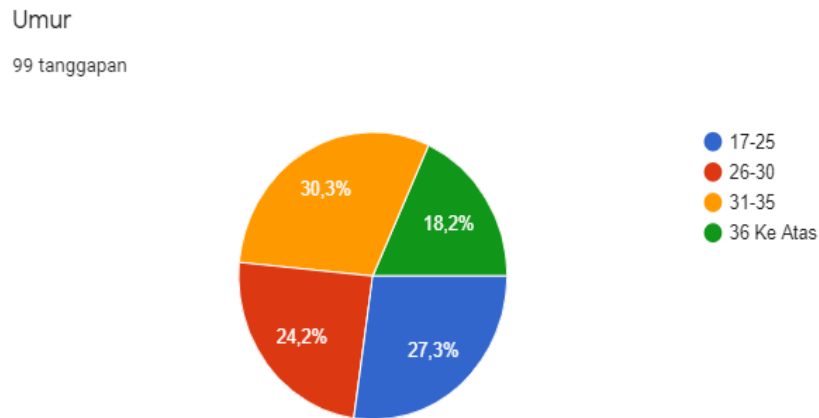
Data responden berdasarkan jenis kelamin pada masyarakat yang pernah atau tidak menggunakan aplikasi Sipaten yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.2.

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – laki	47	47,5 %
2.	Perempuan	52	52,5 %
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori dimana terdiri dari laki-laki dan perempuan. Pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 52 dan persentase sebanyak 52,5 % sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 47 dengan persentase 47,5 %.

### 5.1.3 Responden berdasarkan Umur



**Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Umur**

Data responden berdasarkan umur pada masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Sipaten dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Umur**

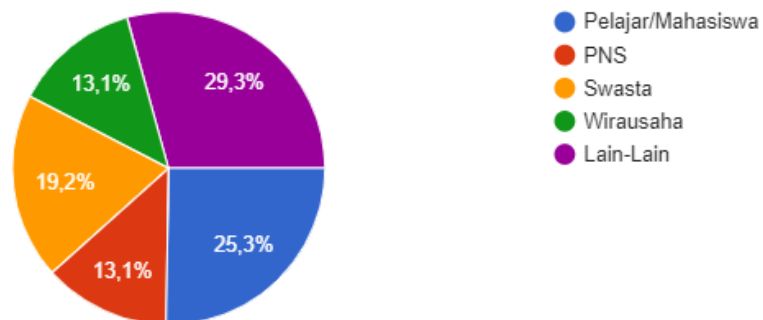
No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	17-25	27	27,3 %
2.	26-30	24	24,2 %
3.	31-35	30	30,3 %
4.	>Di atas 36	18	18,2 %
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>

Pada tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan 31-35 tahun dengan jumlah 30 responden dan persentase 30,3%, sedangkan responden dengan rentang umur 17-25 tahun berjumlah 27 responden dengan persentase 27,3%, responden dengan umur 26-30 tahun berjumlah 24 responden dengan persentase 24,2% dan responden dengan umur >36 berjumlah 18 responden dengan persentase 18,2%.

#### 5.1.4 Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

99 tanggapan



**Gambar 5.4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Data responden berdasarkan pekerjaan pada masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Sipaten dapat dilihat pada tabel 5.4.

**Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	25	25,3 %
2.	PNS	13	13,1 %
3.	Swasta	19	19,2 %
4.	Wirausaha	13	13,1 %
5.	Lain-lain	29	29,3 %
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah masyarakat yang bekerja selain dari pekerjaan diatas dengan jumlah 29 responden dengan persentase 29,3%, sedangkan responden dengan pelajar/mahasiswa berjumlah 25 dengan persentase 25,3%, PNS berjumlah 13 responden dengan persentase 13,1%, swasta berjumlah 19 responden dengan

persentase 19,2%, dan wirausaha berjumlah 13 responden dengan persentase 13,1%.

## **5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)**

Menurut (*McLean 2003 yang telah dimodifikasi oleh Wang, 2016*) *Outer model* merupakan model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya, Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) bertujuan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian yang dievaluasi dengan melihat standar dan lulus uji validitas dan uji reabilitas.

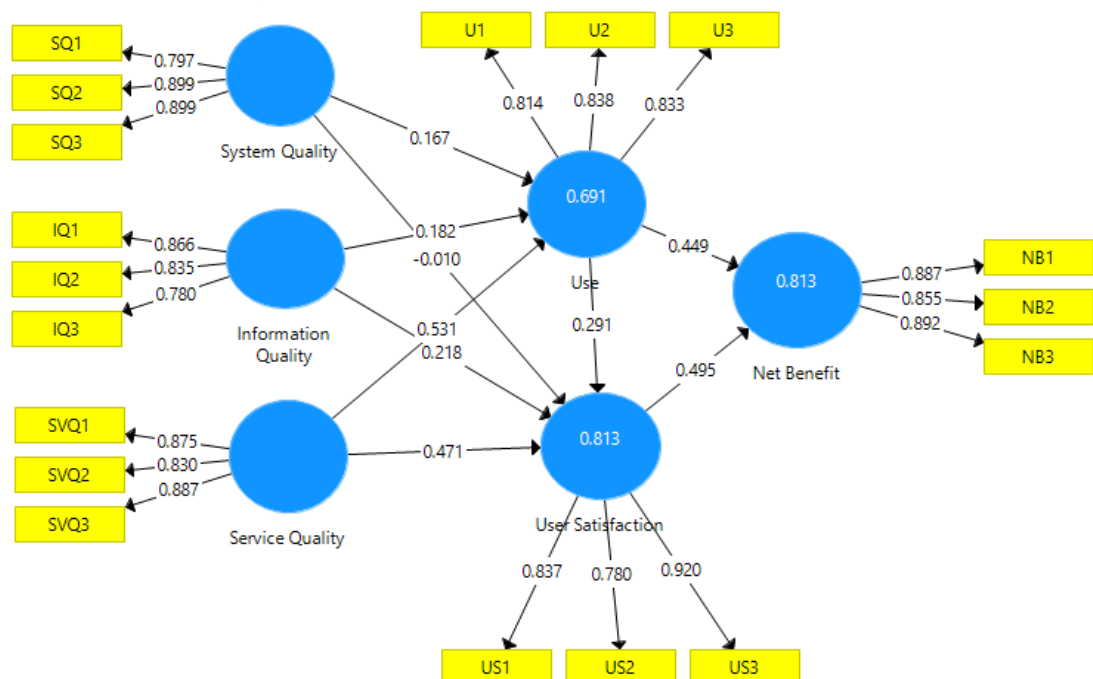
### **5.2.1 Uji Validitas**

Menurut (Hakim, 2016) Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai korelasi diatas 0,30. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Setelah hasil uji data dinyatakan *reliable*, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diantaranya *loading factor*, *AVE*, *Fornell Lacker Criterion* dan *cross loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil uji *loading factor*, lalu menu *discriminant validity* untuk melihat hasil uji *fornell lacker criterion* dan *cross loading*. Berikut hasil uji validitasnya.

## 1. Uji Validitas Konvergen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, validitas konvergen digunakan untuk melihat korelasi antara pengukur dengan konstraknya. Menurut (Hakim, 2016) validitas konvergen terjadi apabila nilai yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi yang tinggi. Nilai yang digunakan untuk mengukur validitas konvergen adalah nilai *outer loading* diatas 0,7 dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) lebih dari 0,5. Menurut Garson (2016), *Outer Loadings* merepresentasikan kontribusi secara absolut dari indikator terhadap definisi dari variabel latennya. (*McLean 2003 yang telah dimodifikasi oleh Wang, 2016*)



Gambar Model SmartPLS

**Tabel 5.5 Loading Factor**

Variabel		SQ (X1)	IQ (X2)	SVQ (X3)	U (Y1)	US (Y2)	NB (Y3)
SQ	SQ1	0.797					
	SQ2	0.899					
	SQ3	0.899					
IQ	IQ1		0.866				
	IQ2		0.835				
	IQ3		0.780				
SVQ	SVQ1			0.875			
	SVQ2			0.830			
	SVQ3			0.887			
U	U1				0.814		
	U2				0.838		
	U3				0.833		
US	US1					0.837	
	US2					0.780	
	US3					0.920	
NB	NB1						0.887
	NB2						0.855
	NB3						0.892

**Keterangan :**

Pada tabel 5.5 loading factor dapat di jelaskan yaitu variabel kualitas sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,797, 0,899 dan 0,899, variabel kualitas informasi yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,866, 0,835 dan 0,780, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,875, 0,830 dan 0,887, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,814, 0,838 dan 0,833, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,837, 0,780 dan 0,920 dan variabel net benefit yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,887, 0,855 dan 0,892.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai >0,7, sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria



validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

## 2. Uji Validitas Diskriminan

Menurut (Pratama et al., 2018) Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE  $> 0,50$ , maka artinya *discriminant validity* tercapai.

**Tabel 5.6 Nilai AVE**

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
1.	<b>X1(SQ)</b>	0.751
2.	<b>X2 (IQ)</b>	0.685
3.	<b>X3 (SVQ)</b>	0.747
4.	<b>Y1(U)</b>	0.686
5.	<b>Y2 (US)</b>	0.719
6.	<b>Y3 (NB)</b>	0.771

### **Keterangan :**

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada variabel laten *System Quality* (0,751), *Information Quality* (0,685), *Service Quality* (0,747), *Use* (0,686) *User Satisfaction* (0,719) dan *Net Benefit* (0,771) bernilai  $> 0,50$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *discriminant validity*.

Validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell-Larcker* Kriteria dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya.(Pratama et al., 2018)

**Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion**

No	Variabel	IQ (X1)	NB (Y3)	SVQ(X2)	SQ (Y3)	U(Y1)	US (Y2)
1.	<b>IQ (X1)</b>	0.828					
2.	<b>NB (Y3)</b>	0.741	0.878				
3.	<b>SVQ (X3)</b>	0.780	0.809	0.864			
4.	<b>SQ (X2)</b>	0.857	0.770	0.817	0.866		
5.	<b>U (Y1)</b>	0.739	0.857	0.809	0.757	0.829	
6.	<b>US (Y2)</b>	0.791	0.866	0.868	0.781	0.825	0.848

**Keterangan :**

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas sistem 0,866, variabel kualitas informasi 0,828, variabel kualitas layanan 0,864, variabel penggunaan 0,829, variabel kepuasan pengguna 0,829 dan variabel net benefit 0,878.

Berdasarkan Tabel 5.5, tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.5 dan 5.6 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih Menurut (Pratama et al., 2018)

**Tabel 5.8 Cross Loading**

Variabel		IQ (X2)	NB (Y3)	SQ (X1)	SVQ (X3)	U (Y1)	US (Y2)
IQ	IQ1	0.866	0.602	0.666	0.636	0.639	0.673
	IQ2	0.835	0.628	0.798	0.690	0.598	0.703
	IQ3	0.780	0.610	0.661	0.609	0.599	0.584
NB	NB1	0.648	0.887	0.699	0.759	0.779	0.736
	NB2	0.656	0.855	0.670	0.670	0.716	0.779
	NB3	0.647	0.892	0.660	0.701	0.764	0.765
SQ	SQ1	0.674	0.532	0.797	0.574	0.506	0.527
	SQ2	0.765	0.698	0.899	0.777	0.709	0.706
	SQ3	0.781	0.743	0.899	0.747	0.721	0.765
SVQ	SVQ1	0.695	0.657	0.716	0.875	0.706	0.736
	SVQ2	0.639	0.670	0.688	0.830	0.643	0.684
	SVQ3	0.686	0.765	0.715	0.887	0.744	0.821
U	U1	0.636	0.771	0.616	0.618	0.814	0.717
	U2	0.600	0.700	0.670	0.680	0.838	0.655
	U3	0.599	0.656	0.595	0.716	0.833	0.677
US	US1	0.676	0.731	0.713	0.749	0.753	0.837
	US2	0.595	0.637	0.541	0.693	0.603	0.780
	US3	0.734	0.822	0.720	0.764	0.735	0.920

**Keterangan :**

Pada tabel 5.8 *cross loading* dapat di jelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya kualitas sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,797, 0,899, dan 0,899, variabel kualitas informasi yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,866, 0,835, dan 0,780, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,875, 0,830, dan 0,887, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,814, 0,838, dan 0,833, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,837, 0,780, dan 0,920, variabel net benefit yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,887, 0,855, dan 0,892.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai  $>0,7$ . Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (McLean 2003 yang telah dimodifikasi oleh Wang, 2016), uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, nilai yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*.

Menurut (Harjito et al., 2016) Reliabilitas merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi di mana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan suatu pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi terhadap keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen. Uji reliabilitas dalam PLS dilakukan melalui dua kriteria, antara lain *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan *reliabel* apabila nilai dari *Composite Reliability* lebih dari 0,7 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (Sylvandinata et al., 2017). Sehingga secara umum dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, karena telah memenuhi kriteria

validitas konvergen dan diskriminan serta dapat diandalkan, sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

**Tabel 5.9 Reliability**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composit Reliability	Keterangan
1.	<b>SQ (X1)</b>	0,835	0,900	<i>Reliable</i>
2.	<b>IQ (X2)</b>	0,769	0,867	<i>Reliable</i>
3.	<b>SVQ (X3)</b>	0,831	0,898	<i>Reliable</i>
4.	<b>U (Y1)</b>	0,772	0,868	<i>Reliable</i>
5.	<b>US (Y2)</b>	0,802	0,884	<i>Reliable</i>
6.	<b>NB (Y3)</b>	0,851	0,910	<i>Reliable</i>

**Keterangan :**

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SVQ : *Service Quality*

Use : *Penggunaan*

US : *User Satisfaction*

NB : *Net Benefits*

Pada tabel 5.9 *reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem dengan *Cronbach's Alpha* 0,835 sedangkan *composit reliability* 0,900 maka dinyatakan *reliable*, variabel kualitas informasi dengan *Cronbach's Alpha* 0,769 sedangkan *composit reliability* 0,867 maka dinyatakan *reliable*, variabel kualitas layanan dengan *Cronbach's Alpha* 0,831 sedangkan *composit reliability* 0,898 maka dinyatakan *reliable*, variabel penggunaan dengan *Cronbach's Alpha* 0,772 sedangkan *composit reliability* 0,868 maka dinyatakan *reliable*, variabel kepuasan pengguna dengan *Cronbach's Alpha* 0,802 sedangkan *composit reliability* 0,884

maka dinyatakan *reliable*, variabel *net benefit* dengan *Cronbach's Alpha* 0,851 sedangkan *composit reliability* 0,910 maka dinyatakan *reliable*.

### 5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

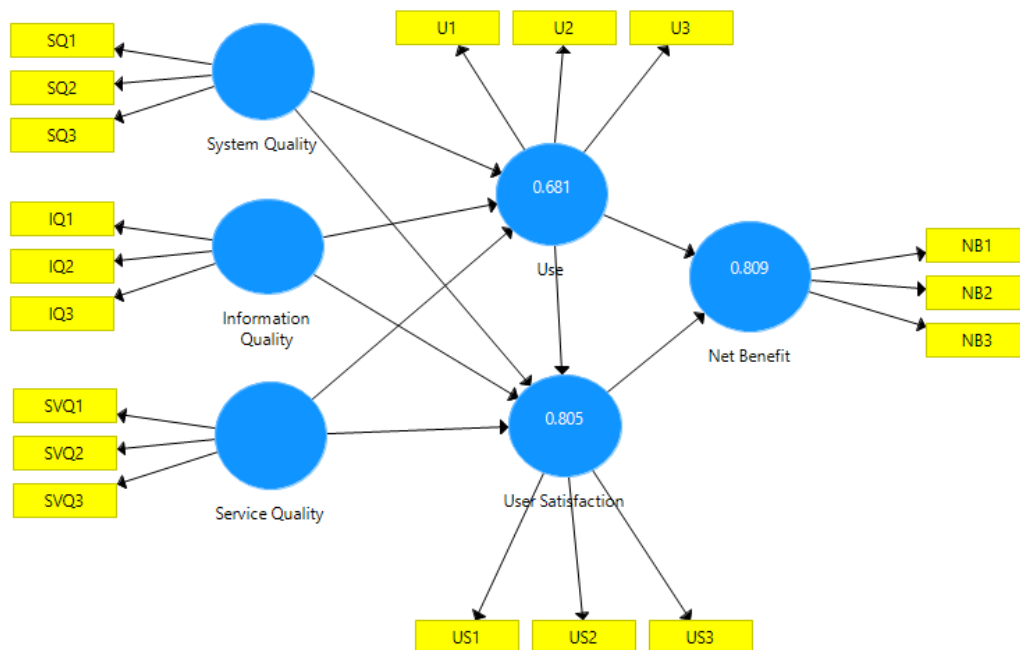
Menurut (Oliver, 2019) Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel *independen* untuk menjelaskan variabel *dependen*.

Untuk melakukan uji untuk model struktural, langkah pertama yang perlu dilakukan yaitu melihat nilai *R Square* dengan memilih menu *R Square* pada pilihan menu yang tersedia dibagian bawah dan berikut hasil uji *R Square*.

#### 5.3.1 Nilai *R Square*

Menurut (Sugiyono, Sutarman, 2018) Nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur tingkat variabel *dependen*. Semakin tinggi R<sup>2</sup> berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu 0,67 = *substansial*, 0,33 = *moderat*, dan 0,19 = *lemah*.

Dalam penelitian ini digunakan nilai *r-square adjusted (adjusted R<sup>2</sup>)*, karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.



**Gambar 5.6 Output R-Square Adjusted**

**Tabel 5.10 Nilai R Square dan R Square Adjusted**

No	Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
1.	<i>Net Benefit</i>	0,813	0,809
2.	<i>Use</i>	0,691	0,681
3.	<i>User Satisfaction</i>	0,813	0,805

Keterangan pada tabel 5.10 dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*Information quality*” dan “*System quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*use*” adalah 0,681. Nilai ini terkategori *moderat*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel *independen* memberikan pengaruh dan tingkat moderat terhadap variabel *dependen*.

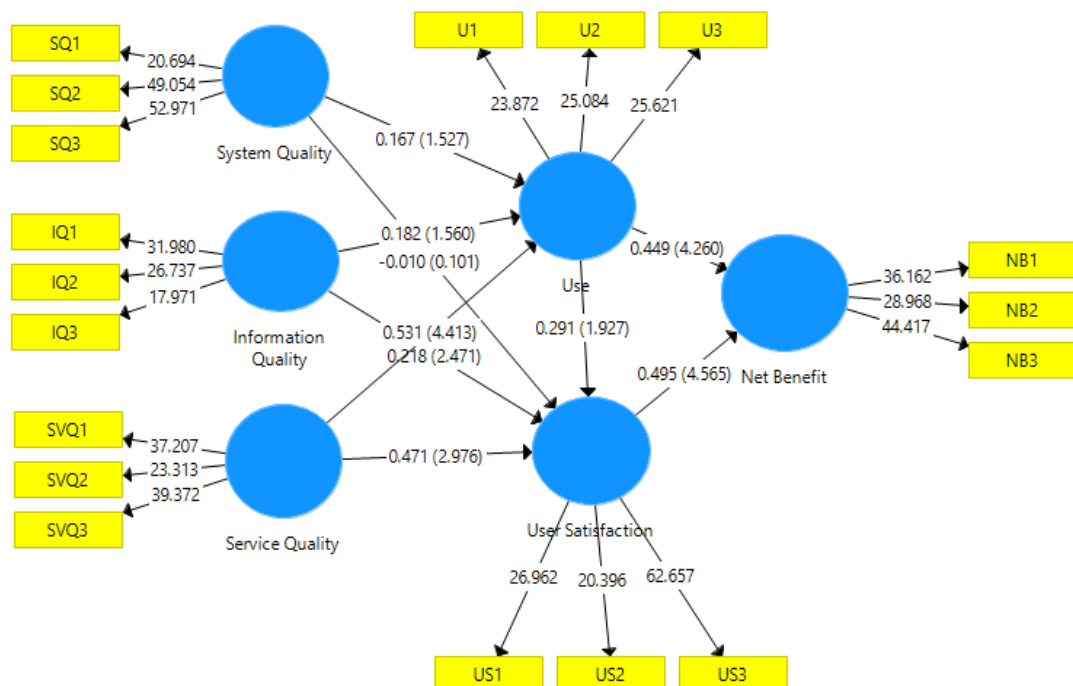
2. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*Information quality*” dan “*System quality*” dan *Service Quality* terhadap variabel dependen “*user satisfaction*” adalah 0,805. Nilai ini terkategori *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel *independen* memberikan pengaruh dengan tingkat baik terhadap variabel *dependen*.
3. Nilai *adjusted R2* dari variabel dependen “*use*” dan “*user satisfaction*” terhadap variabel dependen “*net benefits*” adalah 0,809. Nilai ini terkategori *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dependen memberikan pengaruh dengan tingkat baik terhadap variabel dependen “*net benefits*”.

### 5.3.2 Uji Hipotesis

Menurut (Hudin & Riana, 2016) Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien path atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. Pengujian dengan *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *Smart PLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.





**Gambar 5.7** output *bootstrapping*

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kriteria nilai *original sampel* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika *original sampel* negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *original sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan dan nilai *t statistik* lebih 1,96 (*one-tailed*) dan nilai *probability value (p-value)* kurang dari 0,05 atau 5%. (Pratama et al., 2018)

Tabel 5.11 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	(SQ) → (U)	0,167	1,416	0,157	Ditolak
H2	(SQ) → (US)	-0,010	0,100	0,920	Ditolak
H3	(IQ) → (U)	0,182	1,439	0,151	Ditolak
H4	(IQ) → (US)	0,218	2,508	0,012	Diterima
H5	(SVQ) → (U)	0,531	4,204	0,000	Diterima
H6	(SVQ) → (US)	0,471	2,861	0,004	Diterima
H7	(U) → (NB)	0,449	4,792	0,000	Diterima
H8	(U) → (US)	0,291	1,919	0,056	Ditolak
H9	(US) → (NB)	0,495	5,053	0,000	Diterima

#### 5.4 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis **pertama** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,167 (Positif), nilai *t-statistic* 1,416 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* belum memenuhi syarat yaitu 0,157 ( $<0,05$ ). Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) yang diberikan oleh aplikasi Sipaten tidak berpengaruh baik terhadap intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (S.K, Purwanto & Pawirosumarto, 2017) dan (Puspa & Pratomo, 2019)
2. Hipotesis **kedua** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* -0,010 (Negatif), nilai *t-statistic* 0,100 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* belum memenuhi syarat yaitu 0,920 ( $<0,05$ ). Sehingga H6 pada penelitian ini **ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem

(*information quality*) yang diberikan oleh pengembang aplikasi Sipaten tidak terlalu memicu terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Puspa & Pratomo, 2019) dan (Wulandari et al., 2019)

3. Hipotesis **ketiga** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,182 (positif), nilai *t-statistic* 1,439 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* belum memenuhi syarat yaitu 0,151 ( $<0,05$ ). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan oleh pengembang aplikasi Sipaten kurang berpengaruh pada intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (S.K, Purwanto & Pawirosumarto, 2016) dan (Wulandari et al., 2019).
4. Hipotesis **keempat** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,218 (Positif), nilai *t-statistic* 2,508 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* telah memenuhi syarat yaitu 0,012 ( $<0,05$ ). Sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena kualitas informasi yang diberikan oleh pengembang aplikasi tersebut telah sesuai yang diharapkan pengguna maka ketika pengguna memakai sistem tersebut kemungkinan besar akan merasa puas. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Puspa & Pratomo, 2019) dan (S.K, Purwanto & Pawirosumarto, 2017)

5. Hipotesis **kelima** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,531 (Positif), nilai *t-statistic* 4,204 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* telah memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh aplikasi Sipaten sangat berpengaruh baik terhadap intensitas penggunaan dan sesuai dengan harapan pengguna pada aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Puspa & Pratomo, 2019) dan (Siti Rahmi, 2017)
6. Hipotesis **keenam** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,471 (Positif), nilai *t-statistic* 2,861 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* telah memenuhi syarat yaitu 0,004 ( $<0,05$ ). Sehingga H4 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh aplikasi Sipaten sangat berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna karena sistem tersebut bisa di andalkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada kualitas layanan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Siti Rahmi, 2017) dan (Puspa & Pratomo, 2019)
7. Hipotesis **ketujuh** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,449 (Positif), nilai *t-statistic* 4,792 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* telah memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H7 pada penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan (*use*) aplikasi sipaten secara maksimal dapat memberikan hasil akhir yang baik

terhadap manfaat bersih (*net benefit*) setelah yang dirasakan pengguna. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hudin & Riana, 2016) dan (Wulandari et al., 2019)

8. Hipotesis **kedelapan** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,291 (Positif), nilai *t-statistic* 1,919 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* belum memenuhi syarat yaitu 0,056 ( $<0,05$ ). Sehingga H8 pada penelitian ini **ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa pengguna (*use*) aplikasi sipaten secara maksimal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang mengacu pada respon pengguna setelah memakai aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2019) dan (Simon Nisja Putra Zai, 2014)
9. Hipotesis **kesembilan** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sampel* 0,495 (Positif), nilai *t-statistic* 5,053 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* telah memenuhi syarat yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Sehingga H9 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Sipaten yang baik dapat memberikan hasil akhir yang baik terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hudin & Riana, 2016) dan (Siti Rahmi, 2017)

**Tabel 5.12 Hasil Uji Hipotesis**

NO	Hipotesis	Hubungan	Hasil
----	-----------	----------	-------

<b>NO</b>	<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Hasil</b>
1.	H1	<i>System Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Ditolak</b>
2.	H2	<i>System Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Ditolak</b>
3.	H3	<i>Information Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Ditolak</b>
4.	H4	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Diterima</b>
5.	H5	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use</i>	<b>Diterima</b>
6.	H6	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Diterima</b>
7.	H7	<i>Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	<b>Diterima</b>
8.	H8	<i>Use</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	<b>Ditolak</b>
9.	H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	<b>Diterima</b>