

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden.

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 18 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan tanggal 15 Januari sampai 26 Januari 2021. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *structural equation model* (SEM) melalui *software Smartpls3*, dan akan diuji ke reabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi Telkomsel CloudX yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Responden berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	36	36%
Laki-laki	64	64%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 64 responden (64%).

5.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur pada pengguna yang menggunakan aplikasi Telkomsel CloudX dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
<= 20	29	29%
21-25	51	51%
26-30	14	14%
>=31	6	6%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan umur sebanyak 51 responden berumur dari 21-25 (51%).

5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang menggunakan aplikasi Telkomsel CloudX dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	66	66 %
Pegawai Negeri	9	9 %
Pegawai Swasta	17	17 %
Lainnya	8	8 %
Jumlah	100	100 %

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan Pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 66 responden (66%).

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi model **SEM-PLS** pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi *smartpls* adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start caculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil uji reliability.

5.3.1 Uji Realibilitas

Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Hartono et al [27] menyatakan bahwa suatu instrument dinyatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,7.

Tabel 5.4 Reliability

Variabel	Cronbanch's Alpa	Composite Reliability	Keterangan
SQ (X1)	0,706	0,836	Reliable
IQ (X2)	0,769	0,866	Reliable
SVQ (X3)	0,706	0,836	Reliable
U (Y1)	0,809	0,887	Reliable

US (Y2)	0,801	0,883	Reliable
NB (Z1)	0,767	0,865	Reliable

Keterangan :

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SVQ : *Service Quality*

U : *Penggunaan*

US : *User Satisfaction*

NB : *Net Benefits*

Pada tabel 5.4 *reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,706 sedangkan *composit reliability* 0,836 maka dinyatakan *reliable*, variable kualitas informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,769 sedangkan *composite reliability* 0,866 maka dinyatakan *reliable*, variable kualitas layanan (*service quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,706 sedangkan *composite reliability* 0,836 maka dinyatakan *reliable*, variable penggunaan (*use*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,809 sedangkan *composite reliability* 0,887 maka dinyatakan *reliable*, variable kepuasan pengguna (*use satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,801 sedangkan *composite reliability* 0,883 maka dinyatakan *reliable*, variable manfaat bersih (*net benefits*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,767 sedangkan *composite reliability* 0,865 maka dinyatakan *reliable*.

Pada tabel 5.4 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *composite reliability* semua $>0,7$ yang berarti semua variabel *reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbach's alfa* menunjukkan bahwa tidak semua nilai *cronbach's alfa* kurang dari 0,6 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dinyatakan semua data *reliable* maka selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diantaranya *loading factor*, *AVE*, *Farnell 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 *farnell lacker criterion* dan *cross loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

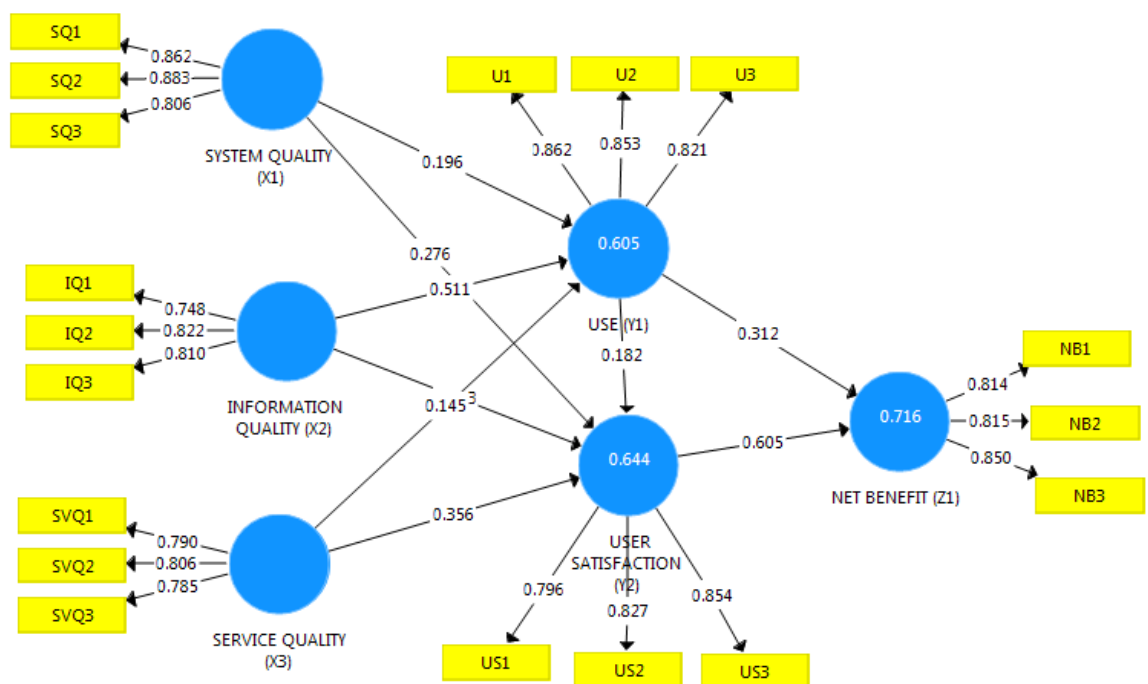
5.3.2 Uji Validitas

Validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uji validitas konvergen dan validitas diskriminan [27]. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh manaketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing- masing pernyataan dengan skor total [28].

1. Validitas konveregen

Menurut Noviyanti [29] Convergent Validity adalah mengukur validitas indikator refleksif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari *outer loading* dari masing-masing indikator variabel. Berdasarkan nilai estimasi model

dapat diketahui bahwa semua nilai loading factor menunjukkan nilai $> 0,7$ yang berarti nilai tersebut adalah valid atau bisa dijadikan sebagai data dalam model secara keseluruhan dan nilai outer loading = 0,5 masih dapat ditoleransi untuk diikutkan dalam model yang masih dalam pengembangan dan di bawah dari nilai 0,50 dapat dihilangkan dari analisis. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik, jika nilai outer loading di atas 0,70.



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Tabel 5.5 loading factor

	SQ (X1)	IQ (X2)	SVQ (X3)	U (Y1)	US (Y2)	NB (Y3)
SQ1	0,862					
SQ.2	0,883					
SQ.3	0,806					
IQ.1		0,748				
IQ.2		0,822				
IQ.3		0,810				
SVQ.1			0,790			
SVQ.2			0,806			
SVQ.3			0,785			
U.1				0,862		
U.2				0,853		
U.3				0,821		
US.1					0,796	
US.2					0,827	
US.3					0,854	
NB.1						0,814
NB.2						0,815
NB.3						0,850

Pada tabel 5.5 *loading factor* dapat di jelaskan yaitu variabel kualitas sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,862, 0,883 dan 0,806, variabel kualitas informasi yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,748, 0,822 dan 0,810, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,790, 0,806 dan 0,785, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,862, 0,853 dan 0,821, variabel kepuasan pengguna yang

terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,796, 0,827 dan 0,854 dan variabel *net benefit* yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,814, 0,815 dan 0,850.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai >0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.

2. Validitas Distriminan

Menurut Oktavia et al [27] Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter cross loading masing- masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya descriminant validity tercapai.

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
SQ(X1)	0,724
IQ (X2)	0,631
SVQ (X3)	0,630
U(Y1)	0,715
US (Y2)	0,682
NB (Z1)	0,683

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (*System Quality*) (0,724), kualitas informasi (*Information Quality*) (0,631), kualitas layanan (*Service Quality*) (0,630), pengguna (*Use*) (0,715), kepuasan

pengguna (*User Satisfaction*) (0,682) dan *Net Benefit* (0,683) semua variabel bernilai >0,50. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [30].

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

	IQ (X2)	NB (Z1)	SVQ (X3)	SQ (X1)	U(Y1)	US (Y2)
IQ (X2)	0,794					
NB (Z1)	0,767	0,827				
SVQ (X3)	0,712	0,730	0,794			
SQ (X1)	0,705	0,728	0,660	0,851		
U (Y1)	0,753	0,716	0,638	0,652	0,846	
US (Y2)	0,688	0,814	0,727	0,702	0,667	0,826

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas sistem 0,851, variabel kualitas informasi 0,794, variabel kualitas layanan 0,794, variabel penggunaan 0,846, variabel kepuasan pengguna 0,826 dan variabel net benefit 0,827.

Berdasarkan Tabel 5.7, 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 5.7 dan 5.8 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 [30].

Tabel 5.8 Cross Loading

	IQ (X2)	NB (Z1)	SVQ (X3)	SQ (X1)	U(Y1)	US (Y2)
IQ.1	0,748	0,537	0,430	0,553	0,610	0,484
IQ.2	0,822	0,703	0,650	0,585	0,597	0,603
IQ.3	0,810	0,582	0,607	0,541	0,587	0,547
NB.1	0,522	0,814	0,501	0,503	0,573	0,578
NB.2	0,632	0,815	0,587	0,580	0,546	0,699
NB.3	0,731	0,850	0,706	0,704	0,651	0,727
SQ.1	0,644	0,636	0,546	0,862	0,553	0,575
SQ.2	0,652	0,665	0,589	0,883	0,623	0,657
SQ.3	0,493	0,548	0,549	0,806	0,477	0,553
SVQ.1	0,527	0,576	0,790	0,528	0,525	0,536
SVQ.2	0,623	0,627	0,806	0,588	0,500	0,573
SVQ.3	0,544	0,537	0,785	0,458	0,496	0,620
U.1	0,623	0,593	0,512	0,511	0,862	0,544
U.2	0,615	0,555	0,469	0,544	0,853	0,534
U.3	0,665	0,658	0,624	0,592	0,821	0,605
US.1	0,553	0,613	0,587	0,549	0,499	0,796
US.2	0,630	0,678	0,556	0,590	0,606	0,837
US.3	0,523	0,720	0,657	0,599	0,545	0,854

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 0,862, 0,883 dan 0,806, variabel kualitas informasi yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,748, 0,822 dan 0,810, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,790, 0,806 dan 0,785, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,862, 0,853 dan 0,821, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,796, 0,827 dan 0,854 dan variabel net benefit yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,814, 0,815 dan 0,850.

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.

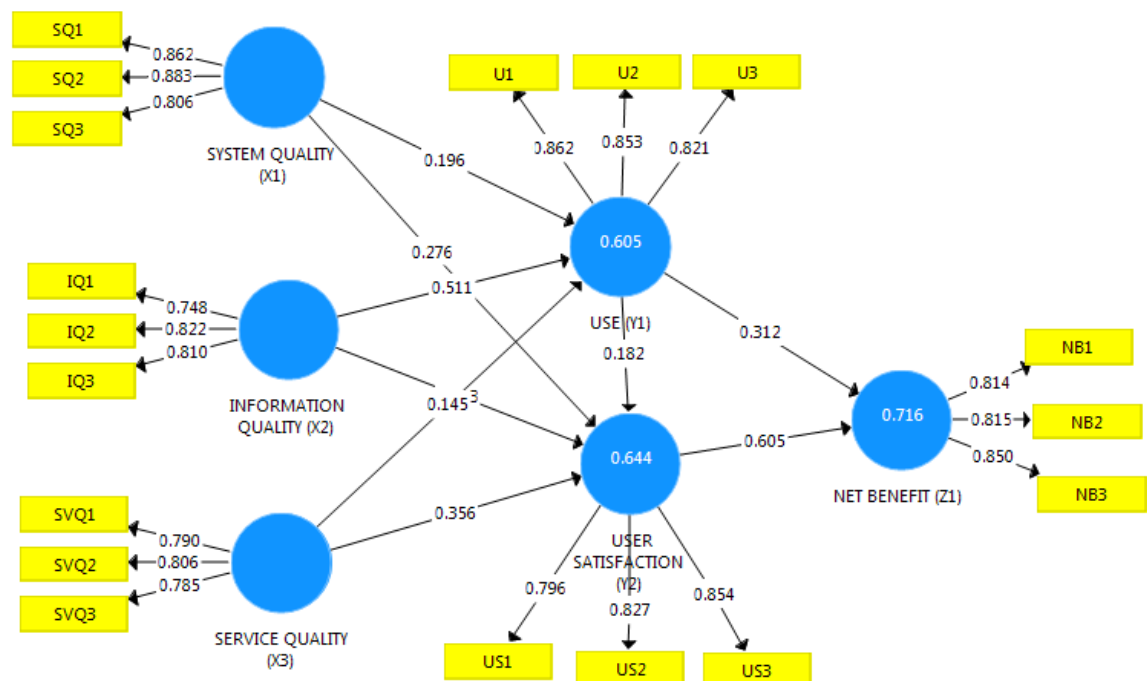
Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Menurut Pratama et al [30] pengujian model struktural (*inner model*) untuk melihat hubungan antar konstruklaten dengan Uji *R-Square*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

5.4.1 Nilai *R Square*

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (*moderate*/sedang), 0,19 (lemah). Dalam penelitian ini digunakan nilai *R-square adjusted* (*adjusted R2*), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas [30].



Gambar 5.2 Output *R-Square Adjusted*

Tabel 5.9 Nilai R Square dan R Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<i>Net Benefits(Z1)</i>	0,716	0,710
<i>Use(Y1)</i>	0,605	0,593
<i>User Satisfaction(Y2)</i>	0,644	0,630

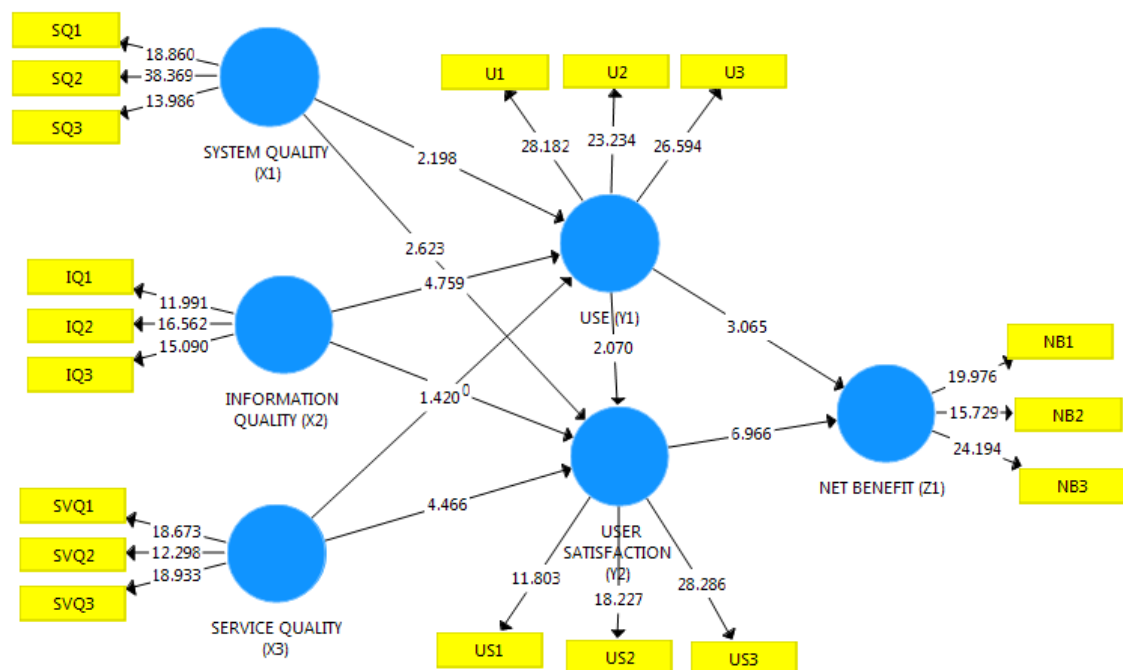
Keterangan dari tabel 5.9 Nilai R Square dan R Square Adjusted

1. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*Use Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net benefit*” adalah 0,710. Nilai ini terkategori substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansial terhadap variabel dependen.
2. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*Information quality*” dan “*System quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*use*” adalah 0,593. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate terhadap variabel dependen.
3. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*Information quality*” dan “*System quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*user satisfaction*” adalah 0,630. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate terhadap variabel dependen.

5.5 Uji Hipotesis

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 [30].

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 5.3 output *bootstrapping*

5.5.1 Pengujian Hipotesis

Menurut Susilowati [30] untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai $-t$ tabel (1.96) dan $+t$ tabel (α) 5% (1.96).

Tabel 5.10 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	<i>Original sample</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>V-Values</i>	Hasil
H1	XI (SQ) → Y1 (U)	0,196	2,198	0,028	Diterima
H2	X1 (SQ) → Y2 (US)	0,276	2,623	0,009	Diterima
H3	X2 (IQ) → Y1 (U)	0,511	4,759	0,000	Diterima
H4	X2 (IQ) → Y2 (US)	0,103	0,890	0,374	Ditolak
H5	X3(SVQ) → Y1 (U)	0,145	1,420	0,156	Ditolak
H6	X3(SVQ) → Y2 (US)	0,356	4,466	0,000	Diterima
H7	Y1 (U) → Z1 (NB)	0,312	3,065	0,002	Diterima
H8	Y1 (U) → Y2 (US)	0,182	2,070	0,039	Diterima
H9	Y2 (US) → Z1 (NB)	0,605	6,966	0,000	Diterima

Keterangan:

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian **H1** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,196 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 2,198 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,028 ($<0,05$) menunjukkan

bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 didukung.

2. Pengujian **H2** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,276 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 2,63 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,009 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 didukung.
3. Pengujian **H3** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*System informasi*) berpengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,511 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 4,759 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 didukung dan dapat di tarik kesimpulan bawa kualitas informasi sangat berpengaruh pada intensitas penggunaan.
4. Pengujian **H4** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*System informasi*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,103 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 0,890 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,374 ($<0,05$), menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 tidak didukung.

5. Pengujian **H5** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,145 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 1,420 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,156 ($<0,05$), menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 tidak didukung .
6. Pengujian **H6** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,356 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 4,466 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,000 ($<0,05$), menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 didukung.
7. Pengujian **H7** pada model struktural menyatakan bahwa pengguna (*Use*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir (*Net Benevit*). Berdasarkan nilai original sample 0,312 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 3,065 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,002 ($<0,05$), menunjukkan bahwa pengguna berpengaruh signifikan terhadap hasil akhir, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 didukung.
8. Pengujian **H8** pada model struktural menyatakan bahwa pengguna (*Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Berdasarkan nilai original sample 0,182 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 2,070 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,039 ($<0,05$) menunjukkan bahwa

pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 didukung.

9. Pengujian **H9** pada model struktural menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*Use satisfaction*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir (*Net Benevit*). Berdasarkan nilai original sample 0,605 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 6,966 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,000 ($<0,05$), menunjukkan bahwa pengguna berpengaruh signifikan terhadap hasil akhir, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 didukung.