

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan website jambisamsat.net Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui google form. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

**Tabel 5.1 Jenis Kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 5.1 diketahui bahwa Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (42%) dan responden paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%).



### 1.1.2 Umur

**Tabel 5.2 Umur Responden**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
20 Tahun Kebawah	7	7%
21-30 Tahun	79	79%
31-40 Tahun	11	11%
41-50 Tahun	2	2%
51 Tahun Keatas	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui bahwa umur responden adalah 20 tahun kebawah sebanyak 7 orang(7%), 21-30 Tahun sebanyak 79 orang(79%), 31-40 Tahun sebanyak 11 orang(11%), 41-50 Tahun sebanyak 2 orang(2%) dan 50 Tahun keatas sebanyak 1 orang(1%)

### 1.1.3 Status Responden

**Tabel 5.3 Status Responden**

<b>Status</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	1	1%
Mahasiswa/i	67	67%
Pegawai Negeri Sipil	6	6%
Karyawan Swasta	15	15%
Buruh	1	1%
Lainnya	10	10%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

## 5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrument harus mempunyai persyaratan utama yaitu valid dan reliable. Berikut ini hasil dari pengujian SEM dan pengujian Validitas dan Reliabilitas pada kuesioner penelitian.

### 5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

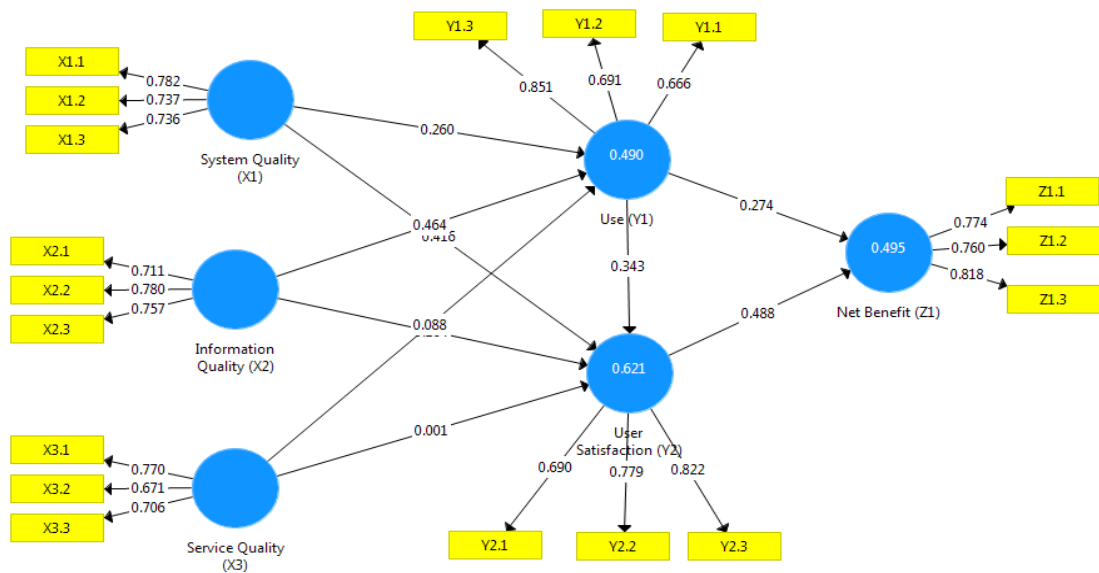
Model ini untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Uji yang dilakukan meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability* dan *cronbach's alpha* . [32]

#### 1. Uji Convergent Validity (Outer Loading)

Menurut Abdillah dan Hartono[33]

Prinsip uji validitas konvergen yaitu bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Selain itu uji validitas konvergen digunakan untuk melihat indikator mana saja yang termuat (*load*). Uji validitas dapat dilihat juga dari nilai. Nilai *loading factor* harus  $\geq 0,7$  dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibentuknya.

Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor*  $\geq 0,5$  masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolelir angka 0,4. Dengan demikian nilai *loading factor*  $\leq 0,4$  harus dikeluarkan dari model (*di-drop*)



**Gambar 5.1 Model Structural Equation Modelling**

**Tabel 5.4 Nilai Outer Loading**

Indikator	System Quality (X1)	Informati on Quality (X2)	Service Quality (X3)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)	Net Benefit (Z1)
X1.1	0.782					
X1.2	0.737					
X1.3	0.736					
X2.1		0.711				
X2.2		0.780				
X2.3		0.757				
X3.1			0.770			
X3.2			0.671			
X3.3			0.706			
Y1.1				0.851		
Y1.2				0.691		
Y1.3				0.666		
Y2.1					0.690	
Y2.2					0.779	
Y2.3					0.822	
Z1.1						0.774
Z1.2						0.760
Z1.3						0.818

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai loading factor telah memenuhi nilai yang disarankan yaitu  $\geq 0,4$ . Nilai yang paling kecil adalah sebesar 0,666 untuk indikator Y1.3. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

## 2. Uji *Discriminant Validity*

Setelah melakukan uji *convergent validity*, kemudian melakukan uji *discriminant validity* yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Selain itu *discriminant validity* digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang termuat mempunyai nilai yang lebih tinggi terhadap konstruknya dibandingkan terhadap konstruk lainnya. Sebuah indikator atau model memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai *loading factor* (korelasi konstruk) dengan variabelnya lebih besar dari pada nilai loading factor ke variabel lainnya.

Hasil nilai *discriminant validity* Setelah melakukan uji *convergent validity*, kemudian melakukan uji *discriminant validity* yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Selain itu *discriminant validity* digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang termuat mempunyai nilai yang lebih tinggi terhadap konstruknya dibandingkan terhadap konstruk lainnya. Sebuah indikator atau model memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai *loading factor* (korelasi konstruk) dengan variabelnya lebih besar dari pada nilai loading factor ke variabel lainnya. Hasil nilai *discriminant validity* dapat dilihat pada Tabel 5.5.

**Tabel 5.5 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)**

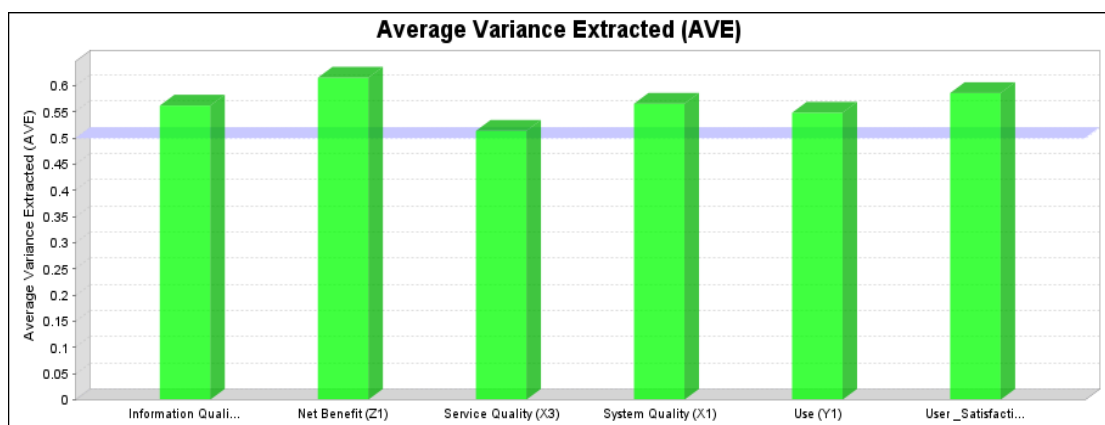
Indikator	System Quality (X1)	Information Quality (X2)	Service Quality (X3)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)	Net Benefit (Z1)
X1.1	<b>0.782</b>	0.378	0.360	0.512	0.450	0.443
X1.2	<b>0.737</b>	0.420	0.489	0.424	0.608	0.454
X1.3	<b>0.736</b>	0.365	0.464	0.287	0.487	0.377
X2.1	0.379	<b>0.711</b>	0.486	0.466	0.428	0.482
X2.2	0.393	<b>0.780</b>	0.350	0.509	0.515	0.529
X2.3	0.395	<b>0.757</b>	0.489	0.485	0.408	0.512
X3.1	0.468	0.488	<b>0.770</b>	0.420	0.420	0.557
X3.2	0.310	0.308	<b>0.671</b>	0.255	0.166	0.408
X3.3	0.432	0.415	<b>0.706</b>	0.377	0.431	0.429
Y1.1	0.420	0.441	0.460	<b>0.666</b>	0.422	0.515
Y1.2	0.450	0.399	0.304	<b>0.691</b>	0.473	0.278
Y1.3	0.376	0.583	0.368	<b>0.851</b>	0.603	0.523
Y2.1	0.602	0.386	0.296	0.485	<b>0.690</b>	0.378
Y2.2	0.499	0.514	0.388	0.571	<b>0.779</b>	0.598
Y2.3	0.500	0.476	0.488	0.501	<b>0.822</b>	0.553
Z1.1	0.482	0.482	0.548	0.473	0.514	<b>0.774</b>
Z1.2	0.443	0.509	0.601	0.431	0.508	<b>0.760</b>
Z1.3	0.419	0.600	0.414	0.518	0.563	<b>0.818</b>

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabelnya dibandingkan ke variabel lainnya yaitu X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1, Y2.2, Y2.3, Z1.1, Z1.2 dan Z1.3 yang bahwa syarat uji *discriminant validity* terpenuhi atau memiliki model yang baik.

### 3. Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Uji AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten maka semakin besar representasi indikator terhadap konstruk latennya. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. AVE selain digunakan untuk mengukur *convergent validity* juga digunakan untuk mengukur *discriminant validity* [23]

AVE adalah rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standardize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS. AVE dihitung sebagai rerata akar *standardize loading factor* (akar korelasi berganda) yang dibagi dengan jumlah indikator. Jadi dapat disimpulkan AVE adalah rerata akar *loading factor* [33] Berikut adalah gambar nilai AVE pada penelitian ini:



**Gambar 5.2 Diagram *Average Variance Extracted(AVE)***

Berikut adalah tabel yang menjabarkan hasil nilai AVE yang dapat dilihat pada tabel 5.6.



**Tabel 5.6 Hasil Nilai AVE**

<b>Variabel (<i>Construct</i>)</b>	<b><i>Average Variance Extracted (AVE)</i></b>
System Quality	0.562
Information Quality	0.615
Service Quality	0.514
Use	0.566
User Satisfaction	0.549
Net Benefit	0.586

Gambar 5.2 dan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,5$ . Nilai AVE paling tinggi dimiliki oleh variabel kualitas informasi (*information quality*) yaitu sebesar 0,615. Sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel kualitas layanan (*service quality*) yaitu sebesar 0,514.

#### **4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*)**

Menurut Abdillah & Hartono [33] "*Cronbach's Alpha* adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen atau data psikometrik"

*Composite Reliability* adalah teknik statistika untuk uji reliabilitas yang sama dengan *Cronbach's Alpha*. Namun, *Composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *cronbach's alpha* mengukur nilai terendah[33]

Menurut Haryono[32] "*Composite Reliability* dinilai lebih baik dalam mengukur konsistensi dibanding *cronbach's alpha* dalam SEM karena *composite reliability* tidak mengasumsikan kesamaan *boot* dari setiap indikator Berikut parameter nilai reliabilitas":

**Tabel 5.7 Parameter Nilai Reliabilitas**

	<i>Range</i>	Keterangan
<i>Composite Reliability</i>	$\geq 0,7$	Reliabel
<i>Cronbach's Alpha</i>	$\geq 0,7$	Reliabel

Berikut adalah hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada penelitian ini:

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Information Q...	0.611	0.794
Net Benefit (Z1)	0.688	0.828
Service Quality ...	0.551	0.760
System Quality...	0.620	0.796
Use (Y1)	0.582	0.783
User_Satisfacti...	0.645	0.809

**Gambar 5.3 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,7$ . Nilai *Composite Reliability* terendah dimiliki oleh variabel kualitas layanan (*service quality*) yaitu sebesar 0,760. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* tidak ada satu pun variabel yang memenuhi syarat  $\geq 0,7$ . Hal tersebut membuktikan bahwa jawaban dari responden mempunyai nilai yang reliabel karena menurut Haryono[32] ”*composite reliability* lebih baik dalam mengukur konsistensi”.

### 5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model* (uji validitas dan reliabilitas) langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *Inner Model* (model struktural) yang terdiri atas:

#### 1. Uji *R-Square* ( $R^2$ )

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai  $R^2$  yaitu  $\geq 0,67$  (substansial),  $0,33 - 0,66$  (*moderate*/sedang),  $0,19 - 0,32$  (lemah) [33]

	R Square	R Square Adjus...
Net Benefit (Z1)	0.495	0.484
Use (Y1)	0.490	0.474
User_Satisfacti...	0.621	0.605

**Gambar 5.4 Nilai *R-Square***

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  untuk manfaat bersih adalah sebesar 0,495 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (*moderate*/sedang). Nilai  $R^2$  untuk variabel penggunaan adalah sebesar 0,490 yang berarti bahwa variabel pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (*moderate*/sedang). Nilai  $R^2$  untuk variabel kepuasan pengguna adalah sebesar

0,621 yang berarti bahwa variabel manfaat bersih dapat dikatakan pengaruhnya (*moderate/sedang*)

## 2. Uji *F-Square* ( $F^2$ )

Uji ini digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel laten eksogen (*independen*) terhadap variabel laten endogen (*dependen*) memiliki pengaruh yang substantif. *Effect Size* yang disarankan adalah 0,02 – 0,14 (memiliki pengaruh kecil), 0,15 – 0,34 (memiliki pengaruh sedang/moderat), dan  $\geq 0,35$  (memiliki pengaruh besar) pada level struktural [33]. Berikut adalah nilai uji *F-Square* :

	Information Quality (X2)	Net Benefit (Z1)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User_Satisfaction (Y2)
Information Quality (X2)					0.258	0.035
Net Benefit (Z1)						
Service Quality (X3)					0.008	0.000
System Quality (X1)					0.081	0.258
Use (Y1)		0.080				0.159
User_Satisfaction (Y2)		0.253				

**Gambar 5.5 Nilai *F-Square***

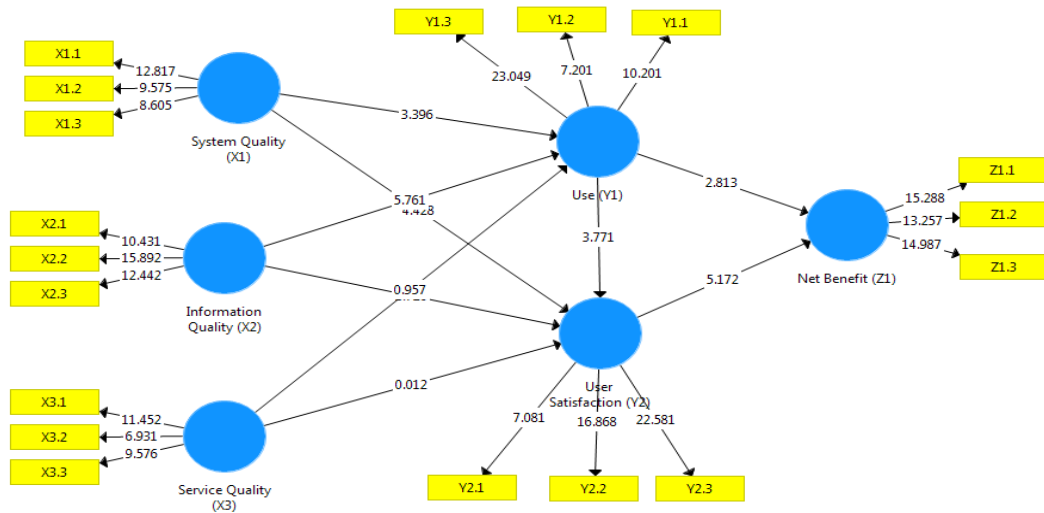
Berdasarkan Gambar 5.5 dapat dilihat bahwa:

- Pengaruh dari Kualitas Informasi terhadap Penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,258 (memiliki pengaruh kecil).
- Pengaruh dari variabel Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,035 (memiliki pengaruh kecil).

- c. Manfaat bersih tidak mempengaruhi variabel lainnya.
- d. Pengaruh dari variabel Kualitas Layanan terhadap Penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,008 (memiliki pengaruh kecil).
- e. Pengaruh dari variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,000 (tidak ada pengaruhnya).
- f. Pengaruh dari variabel Kualitas Sistem terhadap Penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,081 (memiliki pengaruh kecil).
- g. Pengaruh dari variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,258 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- h. Pengaruh dari variabel Penggunaan terhadap Manfaat Bersih memiliki nilai  $F^2$  0,080 (memiliki pengaruh kecil).
- i. Pengaruh dari variabel Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,159 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- j. Pengaruh dari variabel Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih memiliki nilai  $F^2$  0,253 (memiliki pengaruh sedang/moderat).

### **5.2.3 Hasil *Boostraping***

Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *Boostraping*. *Boostraping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut adalah gambaran mengenai model struktural setelah dilakukan *boostraping*.



**Gambar 5.6 Model Struktural *Bootstrapping***

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T Statistics*. *T Statistics* dikatakan *valid* apabila antar variabel memiliki nilai *T Statistics*  $\geq 1,96$ . Indikator juga dapat dikatakan *valid* jika memiliki *P Value*  $\leq 0,05$ [33]. Berikut adalah table nilai t-statistik antara variable independen ke variable dependen dalam table pengaruh langsung(path coefficient) pada output smartpls dibawah ini:

**Tabel 5.8 Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)**

	Original Sample(O)	Sample Mean(M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
System Quality(X1)→Use(Y1)	0.260	0.253	0.077	3.396	0.001
System Quality(X1)→User Satisfaction(Y2)	0.505	0.500	0.091	5.5.42	0.000
Information Quality(X2)→Use(Y1)	0.464	0.458	0.080	5.761	0.000
Information Quality(X2)→User Satisfaction(Y2)	0.323	0.311	0.095	3.388	0.001
Service Quality(X3)→Use(Y1)	0.088	0.106	0.092	0.957	0.339
Service Quality(X3)→User Satisfaction(Y2)	0.031	0.050	0.090	0.350	0.726
Use(Y1)→User Satisfaction(Y2)	0.343	0.338	0.091	3.771	0.000
Use(Y1)→Net Benefit(Z1)	0.442	0.442	0.081	5.468	0.000
User Satisfaction(Y2)→Net Benefit(Z1)	0.488	0.489	0.094	5.172	0.000

Dari hasil dari nilai *T Statistics* dan *P Value* dari table diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 7 hipotesis yang diterima yaitu hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 3, hipotesis 4, hipotesis 7, hipotesis 8, dan hipotesis 9 serta terdapat 2 hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis 5 dan 6

**Tabel 5.9 Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Konstruk</b>	<b>Keputusan</b>
1.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem ( <i>systemquality</i> ) dengan penggunaan ( <i>use</i> ).	Hipotesis 1 Diterima
2.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas sistem ( <i>sistem quality</i> ) dengan kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )	Hipotesis 2 Diterima
3.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) dengan penggunaan ( <i>use</i> )	Hipotesis 3 Diterima
4.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) dengan kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	Hipotesis 4 Diterima
5.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan ( <i>service quality</i> ) dengan penggunaan ( <i>use</i> ).	Hipotesis 5 Ditolak
6.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas layanan ( <i>service quality</i> ) dengan kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	Hipotesis 6 Ditolak
7.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable penggunaan ( <i>use</i> ) dengan kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	Hipotesis 7 Diterima
8.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan ( <i>use</i> ) dengan manfaat-manfaat bersih ( <i>net benefit</i> ).	Hipotesis 8 Diterima
9.	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kepuasa pengguna ( <i>user satisfaction</i> ) dengan manfaat-manfaat bersih ( <i>net benefit</i> ).	Hipotesis 9 Diterima



## 5.3 HASIL ANALISIS

### 5.3.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian Hipotesis 1 variabel *system quality* signifikan terhadap variabel *use* dengan nilai P Values  $0.001 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *system quality* terhadap *use* ( $3.396 > t\text{-tabel}$  (1.96) menunjukkan bahwa variabel *system quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *use*. Dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini **diterima**.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem website SAMSAT Jambi akan semakin sering pengguna mengakses website SAMSAT Jambi ini, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa bahwa website SAMSAT Jambi mudah digunakan, pengguna dapat mengandalkan sistem website SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses website SAMSAT Jambi

### 5.3.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian Hipotesis 2 variabel *system quality* signifikan terhadap variabel *user satisfaction* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *system quality* terhadap *user satisfaction* ( $3.542 > t\text{-tabel}$  (1.96) menunjukkan bahwa variabel *system quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini **diterima**.

ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem website SAMSAT Jambi akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses website SAMSAT Jambi, hal ini berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa bahwa website SAMSAT Jambi mudah digunakan, pengguna dapat mengandalkan sistem website SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses website SAMSAT Jambi

### **5.3.3 Pembahasan Hipotesis 3**

Hasil pengujian Hipotesis 3 variabel *information quality* signifikan terhadap variabel *use* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *information quality* terhadap *use* ( $5,761 > t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *use*. Dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini **diterima**.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan website SAMSAT Jambi akan meningkatkan jumlah pengguna dalam mengakses website SAMSAT Jambi.

Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, pengguna mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan, informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi sudah relevan dengan kebutuhan dan sudah akurat

#### 5.3.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian Hipotesis 4 variabel *information quality* signifikan terhadap variable *user satisfaction* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *information quality* terhadap *user satisfaction* ( $3.338 > t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variable *information quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis 4 dalam penelitian ini **diterima**.

Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Korelasi positif diantara kedua konstruk tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi. Kualitas informasi dikatakan baik jika memenuhi kriteria akurat, relevan, mutakhir, kesesuaian isi serta lengkap.

Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, pengguna mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan, informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi sudah relevan dengan kebutuhan dan sudah akurat

#### 5.3.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian Hipotesis 5 variabel *service quality* tidak signifikan terhadap variable *use* dengan nilai P Values  $0.339 > 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *service quality* terhadap *use* ( $0.957 < t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variable *service quality* tidak berpengaruh secara positif

signifikan terhadap *use* Dengan demikian, hipotesis 5 dalam penelitian ini **ditolak**.

Kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu pengguna merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada website SAMSAT Jambi, Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pengguna, serta Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dilakukan pengguna Indikator tersebut tidak mampu memberikan kepercayaan responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini yang berarti kualitas sistem perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan jumlah pengguna website SAMSAT Jambi.

#### **5.3.6 Pembahasan Hipotesis 6**

Hasil pengujian Hipotesis 6 variabel *service quality* tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction* dengan nilai P Values  $0.726 > 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *service quality* terhadap *use* ( $0.350 < t$ -tabel (1.96) menunjukkan bahwa variabel *service quality* tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap *user satisfaction* Dengan demikian, hipotesis 6 dalam penelitian ini **ditolak**.

Kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu pengguna merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada website SAMSAT

Jambi, Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pengguna, serta Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dilakukan pengguna. Indikator tersebut tidak mampu memberikan kepercayaan responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini.

### **5.3.7 Pembahasan Hipotesis 7**

Hasil pengujian Hipotesis 7 variabel *use* signifikan terhadap variabel *user satisfaction* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *use* terhadap *user satisfaction* ( $3.771 > t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variabel *use* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis 7 dalam penelitian ini **diterima**.

Penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, pengguna menggunakan website SAMSAT Jambi untuk mencari info tentang SAMSAT Jambi, pengguna sering mengunjungi website SAMSAT Jambi, pengguna sering mengakses website SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi terkait dengan SAMSAT Jambi.

### **5.3.8 Pembahasan Hipotesis 8**

Hasil pengujian Hipotesis 8 variabel *use* signifikan terhadap variabel *net benefit* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *use* terhadap *net benefit* ( $5.468 > t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variabel *use* berpengaruh secara positif signifikan terhadap *net benefit*. Dengan demikian, hipotesis 8 dalam penelitian ini **diterima**.

Penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, pengguna menggunakan website SAMSAT Jambi untuk mencari info tentang SAMSAT Jambi, pengguna sering mengunjungi website SAMSAT Jambi, pengguna sering mengakses website SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi terkait dengan SAMSAT Jambi semakin sering pengguna mengunjungi website SAMSAT Jambi maka pengguna akan mendapatkan hasil atau manfaat bersih sesuai tujuan pengguna dalam mengakses website SAMSAT Jambi

#### **5.3.9 Pembahasan Hipotesis 9**

Hasil pengujian Hipotesis 9 variabel *user satisfaction* signifikan terhadap variable *net benefit* dengan nilai P Values  $0.000 < 0.05$  dan menunjukkan hasil perhitungan t-statistik *usersatisfaction* terhadap *net benefit* ( $5.172 > t\text{-tabel } (1.96)$ ) menunjukkan bahwa variable *usersatisfaction* berpengaruh secara positif signifikan terhadap net benefit Dengan demikian, hipotesis 9 dalam penelitian ini **diterima**.

Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap net benefit. Karena kepuasan pengguna merupakan respon positif dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai Sistem Informasi website SAMSAT Jambi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap net benefit hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik

pertanyaan dan masukan responden yaitu, Sistem pada website SAMSAT Jambi sangat baik dan membuat pengguna senang untuk mengaksesnya kembali, pengguna merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada website SAMSAT Jambi, serta pengguna merasa puas dengan sistem informasi pada website SAMSAT Jambi

#### 5.4 Kuesioner Dan Hasil Pembahasan

Hasil pembahasan kuesioner dilakukan dengan Pembentukan variabel laten yang dilihat dari jawaban hasil kuesioner yang kemudian menghasilkan nilai mean dan original sample *loading factor*. Nilai mean dan *loading factor* menunjukkan apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Jika nilai mean dan *loading factor* terletak pada indikator yang sama berarti kedepannya indikator dengan angka terbesar lebih diintensifkan. Jika sebaliknya, maka dimasa yang akan datang indikator *loading factor* terbesar menjadi tumpuan perubahan kebijakan organisasi. Berikut adalah nilai mean dan *loading factor* indikator dalam setiap variabel.

**Tabel 5.10 Mean dan Loading Factor Kualitas Sistem.**

Indikator		Mean	Loading Factor
X.1.1	Saya merasa bahwa <i>website</i> SAMSAT Jambi mudah digunakan	4,090	<b>0,782</b>
X.1.2	Saya dapat mengandalkan sistem <i>website</i> SAMSAT untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	<b>4,140</b>	0,737
X.1.3	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses <i>website</i> SAMSAT Jambi	4,020	0,736
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,083	

Berdasarkan table 5.10 hasil presepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indicator yang memiliki mean dominan yaitu X1.2 yaitu sebesar 4,140. Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada X1.1 sebesar 0,782. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dapat mengandalkan sistem website SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan website SAMSAT Jambi lebih mudah untuk digunakan.

**Tabel 5.11 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Informasi.**

<b>Indikator</b>		<i>Mean</i>	<i>Loading Factor</i>
X.2.1	Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan	3,970	0,711
X.2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi sudah relevan dengan kebutuhan saya	4,050	<b>0,780</b>
X.2.3	Informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi sudah akurat	<b>4,060</b>	0,757
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,026	

Berdasarkan table 5.11 hasil presepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indicator yang memiliki mean dominan yaitu X2.3 yaitu sebesar 4,060. Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada X2.2 sebesar 0,782. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi sudah akurat, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan informasi yang disajikan pada website SAMSAT Jambi relavan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



**Tabel 5.12 Mean dan Loading Factor Kualitas Layanan**

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
X.3.1	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada website SAMSAT Jambi	3,870	<b>0,770</b>
X.3.2	Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya	3,820	0,671
X.3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	<b>4,080</b>	0,706
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		3,92	

Berdasarkan table 5.12 hasil presepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indicator yang memiliki mean dominan yaitu X3.3 yaitu sebesar 4,080. Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada X1.1 sebesar 0,770. Hal ini menunjukkan sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pengguna, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan sistem menyediakan layanan yang membuat pengguna merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem website SAMSAT Jambi.

**Tabel 5.13 Mean dan Loading Factor Penggunaan.**

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Y.1.1	Saya menggunakan <i>website</i> SAMSAT Jambi untuk mencari info tentang SAMSAT Jambi	<b>4,170</b>	<b>0,851</b>
Y.1.2	Saya sering mengunjungi <i>website</i> SAMSAT Jambi	3,410	0,691
Y.1.3	Saya sering mengakses <i>website</i> SAMSAT Jambi untuk mendapatkan informasi terkait dengan SAMSAT Jambi	3,850	0,666
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		3,81	

Berdasarkan table 5.13 hasil presepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indicator yang memiliki mean dominan yaitu Y1.1 yaitu sebesar 4,170. Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada X1.1 sebesar 0,851. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menggunakan website SAMSAT Jambi untuk mencari info tentang website SAMSAT Jambi, dan untuk masa mendatang diharapkan *website* SAMSATJambi dapat meningkatkan informasi yang terkait dengan Samsat Jambi agar pengunjung lebih sering mengakses *website* Samsat Jambi. Maka dari itu pihak pengembang harus lebih memperhatikan frekuensi penggunaan dan meningkatkan kualitas layanan, sistem, maupun informasi dari *website* Samsat Jambi agar frekuensi penggunaan *website* tidak berkurang setiap minggunya.

**Tabel 5.14 Mean dan Loading Factor Kepuasan Pengguna**

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Y.2.1	Sistem pada <i>website</i> SAMSAT Jambi sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali	3,870	0,690
Y.2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada <i>website</i> SAMSAT Jambi	<b>4,010</b>	0,779
Y.2.3	Saya merasa puas dengan sistem informasi pada <i>website</i> SAMSAT Jambi	3,930	<b>0,822</b>
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		3,936	

Berdasarkan table 5.14 hasil presepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indicator yang memiliki mean dominan yaitu Y2.2 yaitu sebesar 4,010.

Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada Y2.3 sebesar 0,822. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada website SAMSAT Jambi, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan sistem menyediakan layanan yang membuat pengguna merasa puas dengan sistem informasi pada website SAMSAT Jambi.

**Tabel 5.15 Mean dan Loading Factor Manfaat Bersih**

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Z.1.1	Website SAMSAT Jambi dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar SAMSAT Jambi	4,000	0,774
Z.1.2	Website SAMSAT Jambi mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan	3,830	0,760
Z.1.3	Sistem informasi pada website SAMSAT Jambi sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya	<b>4,180</b>	<b>0,818</b>
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,003	

Berdasarkan table 5.15 hasil persepsi masyarakat kota jambi didapat bahwa indikator yang memiliki mean dominan yaitu Z1.3 yaitu sebesar 4,180. Sedangkan dari hasil pengolahan data loading factor yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada Z1.3 sebesar 0,818. Hal ini menunjukkan sistem informasi pada website SAMSAT Jambi sangat berguna untuk kebutuhan informasi, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan sistem informasi pada website Samsat Jambi dapat lebih berguna lagi bagi pengguna untuk meningkatkan manfaat bersih yang didapatkan setelah mengakses website Samsat Jambi ini

## **5.5 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis kualitas website SAMSAT Jambi menggunakan metode Delone and Mclean, ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi berdasarkan hasil uji hipotesis yang tidak berpengaruh:

### **5.5.1 Rekomendasi berdasarkan *variable service quality* terhadap *use dan Usersatisfaction***

Dianjurkan *website* SAMSAT Jambi memiliki respon yang cepat dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah, menyediakan menu kolom komentar yang berguna untuk pengguna website jambi untuk memberikan feedback terhadap kualitas website SAMSAT Jambi serta diharapkan pengembang dapat memperbaiki beberapa menu yang masih error atau kosong untuk meningkatkan kepuasan pengguna website SAMSAT Jambi dan agar menjadikan website SAMSAT Jambi ini menjadi lebih baik lagi.