

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

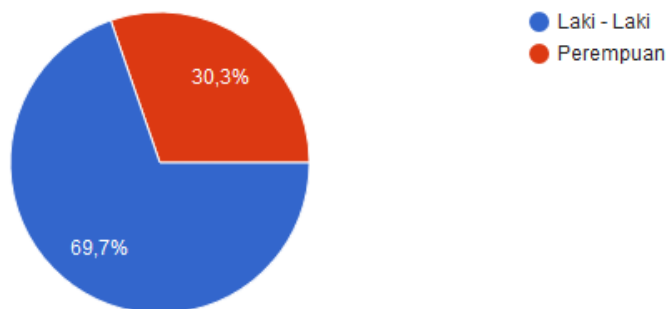
#### 5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 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

Berikut adalah gambar diagram persentase jenis kelamin dari jumlah responden yang terkumpul :

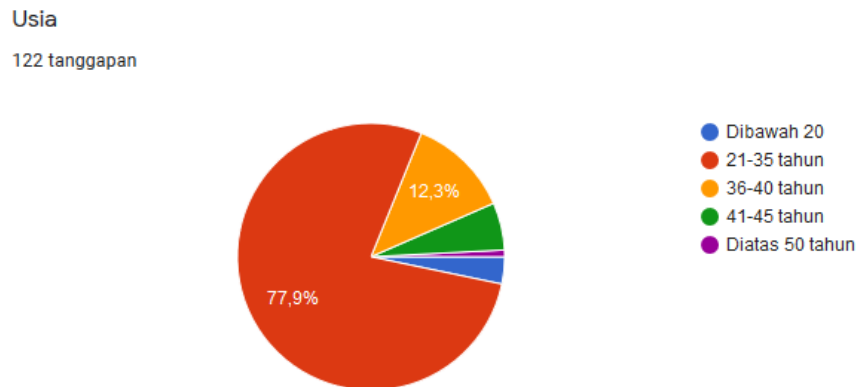
Jenis Kelamin  
122 tanggapan



Gambar 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden

### 5.1.2 Usia

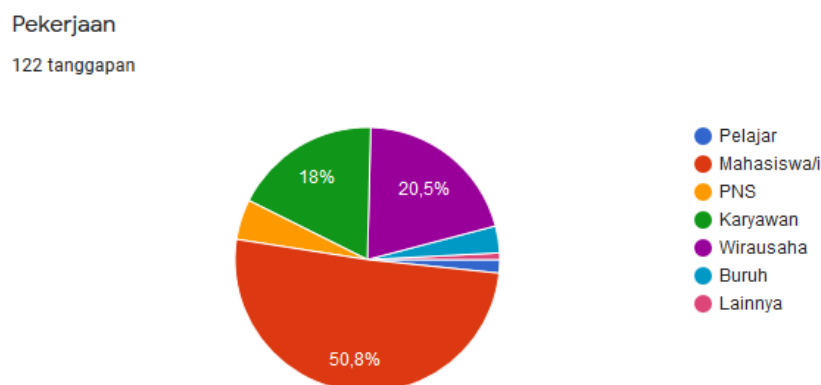
Berikut adalah gambar diagram persentase usia dari jumlah responden yang dikumpulkan :



Gambar 5.2 Persentase Usia Responden

### 5.1.3 Pekerjaan

Berikut adalah gambar diagram persentase pekerjaan dari jumlah responden yang dikumpulkan :



Gambar 5.2 Persentase pekerjaan Responden

## 5.2 UJI INSTRUMEN

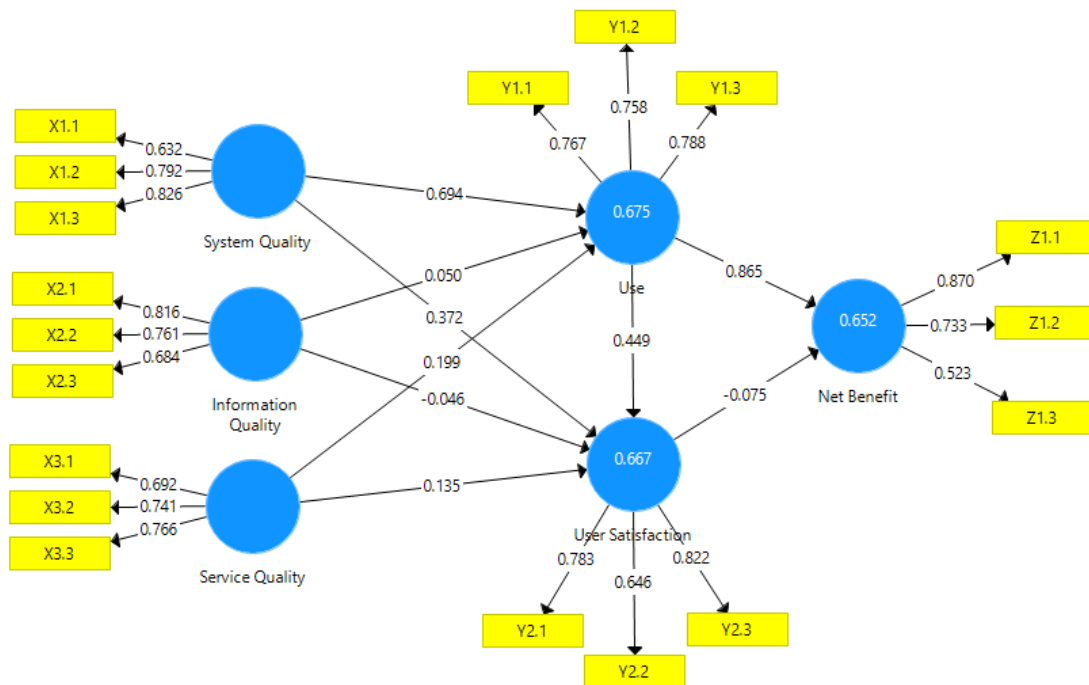
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrument harus mempunyai persyaratan utama yaitu valid dan reliable. Berikut ini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

### 5.2.1 Analisis SEM

Analisi SEM pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Berikut langkah-langkah pengujian menggunakan SmartPLS 3.

#### A. Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Berikut adalah model *Structural Equation Modelling* (SEM) dari indikator pada setiap variabel dengan menggunakan software Smart PLS dari data kuesioner yang didapatkan.



Gambar 5.3 Model *Structural Equation Modelling*

Menurut Marselia, 2018 nilai minimal *loading factor* yakni  $\geq 0,4$ . Gambar 5.3 menunjukkan bahwa, nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,4$ . Nilai *loading factor* terendah dimiliki oleh indikator Z1.3 yaitu sebesar 0,523.

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

*Convergent Validity* digunakan untuk mengetahui indikator mana saja yang termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya. Suatu indikator dikatakan ideal (valid mengukur konstruk yang dibentuknya) apabila nilai *loading factor*  $\geq 0,7$ . Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor*  $\geq 0,5$  masih dapat

diterima. Bahkan sebagian ahli mentolelir angka 0,4 Marselia, 2018. Jika nilai loading factor kurang dari 0,4 maka indikator dapat dihapus karena indikator ini tidak termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya. Berikut adalah hasil nilai *loading factor* dari *output* SmartPLS dimana dalam penelitian ini nilai 0,4 masih dapat diterima.

Tabel 5.1 Nilai *Outer Loading*

| Indikator | System Quality (X.1) | Information Quality (X.2) | Service Quality (X.3) | Use (Y.1) | User Satisfaction (Y.2) | Net Benefit (Z.1) |
|-----------|----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|-------------------|
| X1.1      | 0.632                |                           |                       |           |                         |                   |
| X1.2      | 0.792                |                           |                       |           |                         |                   |
| X1.3      | 0.826                |                           |                       |           |                         |                   |
| X2.1      |                      | 0.816                     |                       |           |                         |                   |
| X2.2      |                      | 0.761                     |                       |           |                         |                   |
| X2.3      |                      | 0.684                     |                       |           |                         |                   |
| X3.1      |                      |                           | 0.692                 |           |                         |                   |
| X3.2      |                      |                           | 0.741                 |           |                         |                   |
| X3.3      |                      |                           | 0.766                 |           |                         |                   |
| Y1.1      |                      |                           |                       | 0.767     |                         |                   |
| Y1.2      |                      |                           |                       | 0.758     |                         |                   |
| Y1.3      |                      |                           |                       | 0.788     |                         |                   |
| Y2.1      |                      |                           |                       |           | 0.783                   |                   |
| Y2.2      |                      |                           |                       |           | 0.646                   |                   |
| Y2.3      |                      |                           |                       |           | 0.822                   |                   |
| Z1.1      |                      |                           |                       |           |                         | 0.870             |
| Z1.2      |                      |                           |                       |           |                         | 0.733             |
| Z1.3      |                      |                           |                       |           |                         | 0.523             |

## 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 dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

| Indikator | System Quality (X.1) | Information Quality (X.2) | Service Quality (X.3) | Use (Y.1) | User Satisfaction (Y.2) | Net Benefit (Z.1) |
|-----------|----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|-------------------|
| X1.1      | 0.632                | 0.684                     | 0.333                 | 0.436     | 0.371                   | 0.454             |
| X1.2      | 0.792                | 0.335                     | 0.257                 | 0.547     | 0.783                   | 0.459             |
| X1.3      | 0.826                | 0.555                     | 0.245                 | 0.788     | 0.485                   | 0.870             |
| X2.1      | 0.449                | 0.816                     | 0.287                 | 0.477     | 0.438                   | 0.733             |
| X2.2      | 0.399                | 0.761                     | 0.316                 | 0.406     | 0.349                   | 0.582             |
| X2.3      | 0.632                | 0.684                     | 0.333                 | 0.436     | 0.371                   | 0.454             |
| X3.1      | 0.222                | 0.168                     | 0.692                 | 0.273     | 0.304                   | 0.189             |
| X3.2      | 0.239                | 0.391                     | 0.741                 | 0.360     | 0.290                   | 0.336             |
| X3.3      | 0.305                | 0.385                     | 0.766                 | 0.378     | 0.398                   | 0.523             |
| Y1.1      | 0.495                | 0.385                     | 0.479                 | 0.767     | 0.822                   | 0.439             |

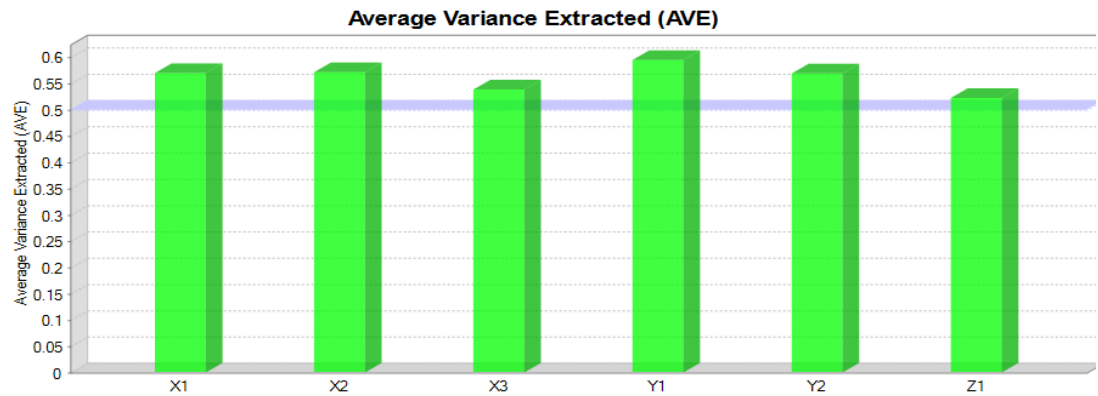
|      |       |       |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Y1.2 | 0.460 | 0.383 | 0.377 | 0.758 | 0.512 | 0.491 |
| Y1.3 | 0.826 | 0.555 | 0.245 | 0.788 | 0.485 | 0.870 |
| Y2.1 | 0.792 | 0.335 | 0.257 | 0.547 | 0.783 | 0.459 |
| Y2.2 | 0.367 | 0.473 | 0.287 | 0.425 | 0.646 | 0.476 |
| Y2.3 | 0.495 | 0.385 | 0.479 | 0.767 | 0.822 | 0.439 |
| Z1.1 | 0.826 | 0.555 | 0.245 | 0.788 | 0.485 | 0.870 |
| Z1.2 | 0.449 | 0.816 | 0.287 | 0.477 | 0.438 | 0.733 |
| Z1.3 | 0.305 | 0.391 | 0.766 | 0.387 | 0.398 | 0.523 |

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabelnya dibandingkan ke variabel lainnya yaitu X1.2, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.2, Y2.2, Y2.3, dan Z1.1. yang bahwa syarat uji discriminant validity terpenuhi atau memiliki model yang baik. Sedangkan indikator X1.1, X1.3, Y1.1, Y1.3, Y2.1, Z1.2, dan Z1.3 tidak memenuhi syarat discriminant validity yang artinya X1.1, X1.3, Y1.1, Y1.3, Y2.1, Z1.2, dan Z1.3 tidak memiliki discriminant validity yang baik.

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

Convergent validity dapat dilihat dari nilai AVE. Syarat nilai AVE yaitu ? 0,5 untuk menunjukan ukuran convergent validity yang baik Marselia, 2018.

Berikut terdapat gambar nilai AVE :



Gambar 5.4 Uji Average Variance Extracted (AVE)

Berikut adalah tabel yang menjabarkan hasil nilai AVE yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

| Variabel (Construct) | Average Variance Extracted (AVE) |
|----------------------|----------------------------------|
| System Quality       | 0.570                            |
| Information Quality  | 0.571                            |
| Service Quality      | 0.538                            |
| Use                  | 0.594                            |
| User Satisfaction    | 0.569                            |
| Net Benefit          | 0.522                            |

Gambar 5.4 dan Tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,5$ . Nilai AVE paling tinggi dimiliki oleh variabel *Use* (penggunaan) yaitu sebesar 0,594. Sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel *Net Benefit* (manfaat bersih) yaitu sebesar 0,522

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

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai dari Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. Nilai Composite Reliability dikatakan reliabel jika nilainya  $\geq 0,7$ . Sedangkan Cronbach's Alpha harus  $\geq 0,7$  Marselia, 2018. Berikut adalah nilai dari Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

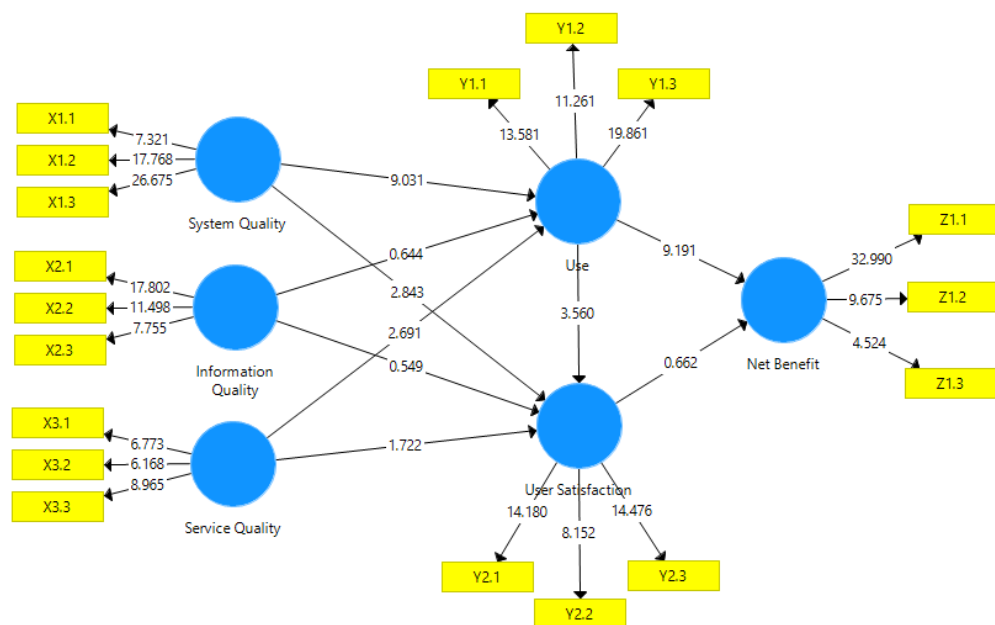
|    | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|----|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Y1 | 0.665            | 0.672 | 0.815                 | 0.594                            |
| X1 | 0.626            | 0.658 | 0.797                 | 0.570                            |
| X2 | 0.622            | 0.629 | 0.799                 | 0.571                            |
| Y2 | 0.618            | 0.638 | 0.797                 | 0.569                            |
| X3 | 0.576            | 0.582 | 0.777                 | 0.538                            |
| Z1 | 0.552            | 0.662 | 0.759                 | 0.522                            |

Gambar 5.5 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Gambar 5.5 menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,7$ . Nilai Composite Reliability terendah dimiliki oleh variabel *service quality* (kualitas layanan) yaitu sebesar 0,759. 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 Marselia, 2018, composite reliability lebih baik dalam mengukur konsistensi.

## B. Bootstrapping

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



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*  $\leq 0,05$  Marselia, 2018. Berikut adalah nilai *T Statistics*.

|          | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|----------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| X1 -> Y1 | 0.694               | 0.692           | 0.077                      | 9.031                    | 0.000    |
| X1 -> Y2 | 0.372               | 0.377           | 0.131                      | 2.843                    | 0.005    |
| X2 -> Y1 | 0.050               | 0.058           | 0.077                      | 0.644                    | 0.520    |
| X2 -> Y2 | -0.046              | -0.046          | 0.083                      | 0.549                    | 0.583    |
| X3 -> Y1 | 0.199               | 0.201           | 0.074                      | 2.691                    | 0.007    |
| X3 -> Y2 | 0.135               | 0.142           | 0.078                      | 1.722                    | 0.086    |
| Y1 -> Y2 | 0.449               | 0.435           | 0.126                      | 3.560                    | 0.000    |
| Y1 -> Z1 | 0.865               | 0.878           | 0.094                      | 9.191                    | 0.000    |
| Y2 -> Z1 | -0.075              | -0.083          | 0.113                      | 0.662                    | 0.509    |

Gambar 5.7 Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)

Berdasarkan Gambar 5.7 didapatkan 9 (sembilan) hasil pengujian.

Pengujian tersebut sebagai berikut:

1. Hubungan kualitas sistem terhadap penggunaan.

H1: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (system quality) dengan penggunaan (use).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 9,031 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,694 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (System quality) dengan Penggunaan (Use).

2. Hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

H2: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (system quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,843 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,372 yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H2 dapat diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (System quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

3. Hubungan kualitas informasi terhadap penggunaan.

H3: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (information quality) dengan penggunaan (use).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,644 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,050 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H3 tidak dapat diterima yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) dengan Penggunaan (Use).

4. Hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

H4: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (information quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai *T Statistics* sebesar 0,0549 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai *Original Sample* merupakan nilai negatif sebesar -0,046 yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H4 ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

5. Hubungan kualitas layanan terhadap penggunaan.

H5: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (service quality) dengan penggunaan (use).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*) memiliki nilai *T Statistics* sebesar 2,691 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai *Original Sample* merupakan nilai positif sebesar 0,199 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H5 diterima yang artinya terdapat hubungan positif

dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Penggunaan (Use).

6. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

H6: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (service quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 1,722 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,135 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H6 tidak diterima yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

7. Hubungan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (use) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 4.560 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,449 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H7 diterima yang artinya terdapat hubungan positif

dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Pengguna (User Satisfaction).

8. Hubungan Penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.

H8: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (use) dengan manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 9,191 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,865 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H8 dapat diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

9. Hubungan Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.

H9: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,662 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar -0,075 yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H9 tidak dapat diterima yang

artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit).

Untuk melihat hasil uji hipotesis efek mediasi berdasarkan pengaruh tidak langsung (indirect effects) dapat dilihat pada Gambar 5.8.

|                      | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|----------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| X1 -> Y1 -> Y2       | 0.312               | 0.301           | 0.093                      | 3.356                    | 0.001    |
| X2 -> Y1 -> Y2       | 0.022               | 0.026           | 0.038                      | 0.596                    | 0.552    |
| X3 -> Y1 -> Y2       | 0.090               | 0.087           | 0.039                      | 2.282                    | 0.023    |
| X1 -> Y1 -> Z1       | 0.600               | 0.608           | 0.100                      | 5.977                    | 0.000    |
| X2 -> Y1 -> Z1       | 0.043               | 0.051           | 0.070                      | 0.617                    | 0.538    |
| X3 -> Y1 -> Z1       | 0.172               | 0.175           | 0.065                      | 2.654                    | 0.008    |
| X1 -> Y2 -> Z1       | -0.028              | -0.029          | 0.044                      | 0.639                    | 0.523    |
| X2 -> Y2 -> Z1       | 0.003               | 0.007           | 0.014                      | 0.239                    | 0.811    |
| X3 -> Y2 -> Z1       | -0.010              | -0.011          | 0.020                      | 0.503                    | 0.616    |
| X1 -> Y1 -> Y2 -> Z1 | -0.023              | -0.029          | 0.039                      | 0.602                    | 0.548    |
| X2 -> Y1 -> Y2 -> Z1 | -0.002              | -0.002          | 0.007                      | 0.251                    | 0.802    |
| Y1 -> Y2 -> Z1       | -0.034              | -0.041          | 0.056                      | 0.603                    | 0.547    |
| X3 -> Y1 -> Y2 -> Z1 | -0.007              | -0.008          | 0.012                      | 0.546                    | 0.585    |

Gambar 5.8 *Indirect Effects*

Berdasarkan Gambar 5.8 hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa :

- 1) Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,001 atau  $\leq 0,05$ .
- 2) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,552 atau  $\geq 0,05$ .
- 3) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,023 atau  $\leq 0,05$ .

- 4) Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 5) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,538 atau  $\geq 0,05$ .
- 6) Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,008 atau  $\leq 0,05$ .
- 7) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,523 atau  $\geq 0,05$ .
- 8) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,811 atau  $\geq 0,05$ .
- 9) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,616 atau  $\geq 0,05$ .
- 10) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,548 atau  $\geq 0,05$ .
- 11) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,802 atau  $\geq 0,05$ .

12) Penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,547 atau  $\geq 0,05$ .

13) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,585 atau  $\geq 0,05$ .

Berikut adalah hasil dari analisis total effect yang dapat dilihat pada gambar 5.9 :

|          | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|----------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| X1 -> Y1 | 0.694               | 0.692           | 0.077                      | 9.031                    | 0.000    |
| X1 -> Y2 | 0.684               | 0.678           | 0.090                      | 7.638                    | 0.000    |
| X1 -> Z1 | 0.549               | 0.551           | 0.067                      | 8.233                    | 0.000    |
| X2 -> Y1 | 0.050               | 0.058           | 0.077                      | 0.644                    | 0.520    |
| X2 -> Y2 | -0.023              | -0.021          | 0.088                      | 0.264                    | 0.792    |
| X2 -> Z1 | 0.045               | 0.056           | 0.069                      | 0.649                    | 0.517    |
| X3 -> Y1 | 0.199               | 0.201           | 0.074                      | 2.691                    | 0.007    |
| X3 -> Y2 | 0.224               | 0.229           | 0.092                      | 2.429                    | 0.015    |
| X3 -> Z1 | 0.155               | 0.157           | 0.061                      | 2.566                    | 0.011    |
| Y1 -> Y2 | 0.449               | 0.435           | 0.126                      | 3.560                    | 0.000    |
| Y1 -> Z1 | 0.831               | 0.837           | 0.047                      | 17.609                   | 0.000    |
| Y2 -> Z1 | -0.075              | -0.083          | 0.113                      | 0.662                    | 0.509    |

Gambar 5.9 *Total Effect*

Berdasarkan Gambar 4.10 hasil analisis *Total Effects* menunjukkan bahwa:

- 1) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 2) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .

- 3) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 4) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,520 atau  $\geq 0,05$ .
- 5) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,792 atau  $\geq 0,05$ .
- 6) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,517 atau  $\geq 0,05$ .
- 7) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,007 atau  $\leq 0,05$ .
- 8) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,015 atau  $\leq 0,05$ .
- 9) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,011 atau  $\leq 0,05$ .
- 10) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 11) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 12) Kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,509 atau  $\geq 0,05$ .

### C. 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<sup>2</sup>)

Uji R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R<sup>2</sup> yaitu  $\geq 0,67$  (substansial), 0,33 – 0,66 (moderate/sedang), 0,19 – 0,32 (lemah) Marselia, 2018.

|    | R Square | R Square Adjusted |
|----|----------|-------------------|
| Y1 | 0.675    | 0.664             |
| Y2 | 0.667    | 0.653             |
| Z1 | 0.652    | 0.645             |

Gambar 5.10 Nilai *R-Square*

Gambar 5.10 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,667 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (substansial). Nilai R<sup>2</sup> untuk variabel manfaat bersih adalah sebesar 0,652 yang berarti bahwa variabel manfaat bersih dapat dikatakan pengaruhnya (moderate/sedang). Nilai R<sup>2</sup> untuk variabel

penggunaan adalah sebesar 0,667 yang berarti bahwa variabel pengguna 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. Berikut adalah nilai uji *F-Square* :

|    | X1 | X2 | X3 | Y1    | Y2    | Z1    |
|----|----|----|----|-------|-------|-------|
| X1 |    |    |    | 0.838 | 0.128 |       |
| X2 |    |    |    | 0.004 | 0.003 |       |
| X3 |    |    |    | 0.100 | 0.041 |       |
| Y1 |    |    |    |       | 0.197 | 0.836 |
| Y2 |    |    |    |       |       | 0.006 |
| Z1 |    |    |    |       |       |       |

Gambar 5.11 Nilai *F-Square*

Berdasarkan Gambar 5.11 dapat dilihat bahwa:

- 1) Pengaruh dari kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,838 (memiliki pengaruh besar).
- 2) Pengaruh dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,128 (memiliki pengaruh kecil).

- 3) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,004 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali)
- 4) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,003 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali).
- 5) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,100 (memiliki pengaruh kecil).
- 6) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,041 (memiliki pengaruh kecil).
- 7) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,197 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 8) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap manfaat bersih memiliki nilai  $F^2$  0,836 (memiliki pengaruh besar).
- 9) Pengaruh dari variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai  $F^2$  0,199 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 10) Manfaat bersih tidak mempengaruhi variabel lainnya.

#### D. Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit)

Setelah diperoleh nilai AVE dan  $R^2$  maka selanjutnya melakukan perhitungan Goodness of Fit (GoF). Nilai GoF terbentang antara 0 sampai dengan 1 dengan nilai-nilai: diatas 0,1 (buruk/GoF kecil), diatas 0,25 (sedang/GoF moderate), dan diatas 0,36 (baik/GoF besar). Nilai GoF dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai *Goodness of Fit*

| Variabel          | R <sup>2</sup> | AVE   | $GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$ | Keterangan |
|-------------------|----------------|-------|-------------------------------|------------|
| Penggunaan        | 0,675          | 0,594 | 0,633                         | Baik       |
| Kepuasan Pengguna | 0,667          | 0,569 | 0,616                         | Baik       |
| Manfaat Bersih    | 0,652          | 0,522 | 0,583                         | Baik       |

Berdasarkan Tabel 5.4 hasil dari perhitungan GoF pada semua variabel memiliki nilai yang baik (besar) diatas 0,36. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diobservasi dengan nilai yang diekspektasi dalam model dikatan baik.

### 5.3 TAHAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN

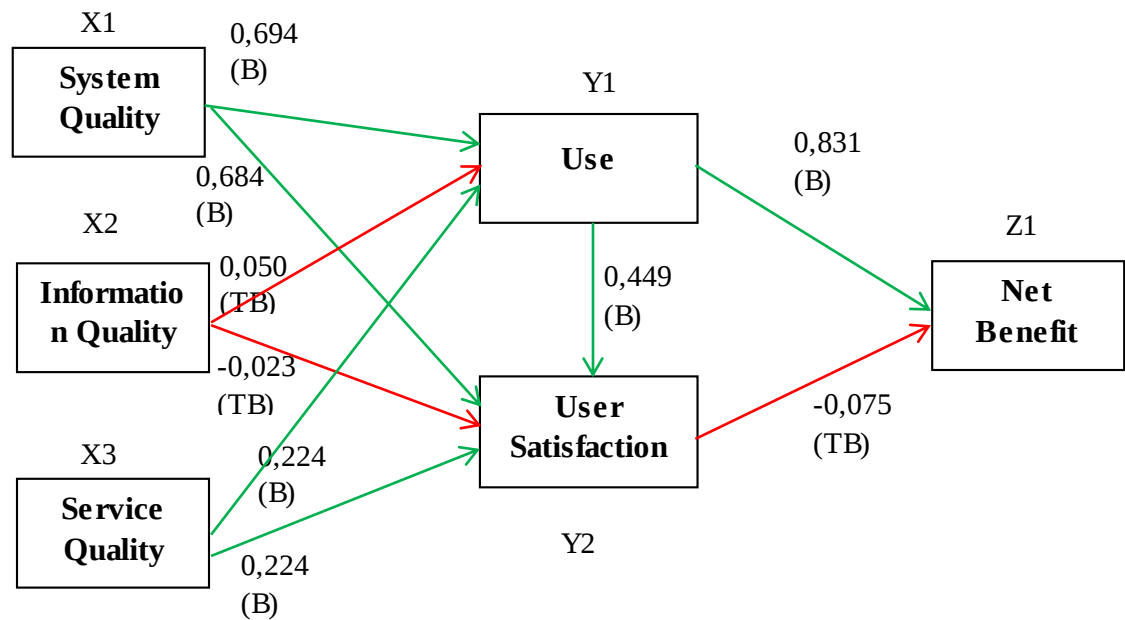
Berikut adalah tahap pengambilan keputusan berdasarkan hasil dari pengujian instrument yang telah dilakukan sebelumnya.

#### 5.3.1 Hasil Analisis dan Pembahasan

Hasil atau keluaran dari penelitian ini berupa tingkatan kesuksesan Model Delone dan McLean serta pembahasan mengenai loading factor.

##### 1. Faktor yang berpengaruh

Berikut adalah model kesuksesan Delone dan McLean yang menunjukkan tingkat pengaruh variabel antar variabel.



Gambar 5.12 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Keterangan :

B = Berpengaruh

TB = Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Gambar 5.12 menunjukkan pengaruh antar variabel, dimana variabel berpengaruh ditunjukkan oleh garis orange dan terdapat inisial “B”. Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh ditunjukkan oleh garis hitam dan terdapat inisial “TB”. Berikut adalah penjelasan dari tingkat pengaruh antar variabel.

- 1) Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan penggunaan.
- 2) Variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna.
- 3) Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan, sehingga jika ada perubahan nilai terhadap variabel kualitas informasi tidak akan memengaruhi nilai variabel penggunaan.
- 4) Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga jika ada perubahan nilai terhadap variabel kualitas informasi tidak akan memengaruhi nilai variabel kepuasan pengguna.
- 5) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan akan meningkatkan penggunaan.
- 6) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan akan meningkatkan penggunaan.
- 7) Variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna.

- 8) Variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih, artinya setiap peningkatan pada penggunaan akan meningkatkan manfaat bersih.
- 9) Variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan, sehingga jika ada perubahan nilai terhadap variabel kepuasan pengguna tidak akan memengaruhi nilai variabel penggunaan.

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih, yang berarti dalam meningkatkan kesuksesan aplikasi SIKESAL Kota Jambi maka perlu meningkatkan variabel-variabel tersebut sehingga aplikasi tersebut lebih bermanfaat.

## 2. Pembentukan Variabel Laten

Pembentukan variabel laten 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 5.5 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Sistem.

| <b>Indikator</b>                      |                                                                                               | <b>Mean</b>  | <b>Loading Factor</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| X.1.1                                 | Saya merasa bahwa aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi mudah digunakan                               | <b>4,030</b> | 0,632                 |
| X.1.2                                 | Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi SIKESAL 2 untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan | 3,930        | 0,792                 |
| X.1.3                                 | Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi                | 3,710        | <b>0,826</b>          |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                               | 3,890        |                       |

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.1.1 dan X.1.3 Indikator X.1.1 berisi pernyataan “Saya merasa bahwa aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi mudah digunakan” dengan nilai mean sebesar 4,030. Sedangkan nilai loading factor pada X.1.3 berisi pernyataan “Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi” dengan nilai loading factor sebesar 0,826. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna aplikasi, pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi mudah digunakan dan tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk lebih

meningkatkan keandalan sistemnya dan agar aplikasi lebih mudah digunakan oleh pengguna

Tabel 5.6 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Informasi..

| Indikator                             |                                                                                                          | Mean         | Loading Factor |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| X.2.1                                 | Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan                                                  | 3,700        | <b>0,816</b>   |
| X.2.2                                 | Berbagai informasi yang disajikan pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sudah relevan dengan kebutuhan saya | 3,680        | 0,761          |
| X.2.3                                 | Informasi yang disajikan pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sudah akurat                                 | <b>4,030</b> | 0,689          |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                                          | 3,803        |                |

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.2.1 dan X.2.3. Indikator X.2.3 berisi pernyataan “Informasi yang disajikan pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sudah akurat” dengan nilai mean sebesar 4,030 sedangkan indikator X.2.1 berisi pernyataan “Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,816. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, bahwa pengguna merasa Informasi yang disajikan pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sudah akurat. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan data yang ada pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna lalu akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk lebih meningkatkan kelengkapan informasi yang ada pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi.

Tabel 5.7 *Mean dan Loading Factor* Kualitas Layanan

| Indikator                             |                                                                                                       | Mean         | Loading Factor |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| X.3.1                                 | Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi | <b>4,010</b> | 0,692          |
| X.3.2                                 | Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya                                     | 3,910        | 0,741          |
| X.3.3                                 | Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan                                       | 3,860        | <b>0,766</b>   |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                                       | 3,926        |                |

Berdasarkan Tabel 5.7 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.3.1 dan X.3.3. Indikator X.3.1 berisi pernyataan “Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi” dengan nilai mean sebesar 4,010 sedangkan pada indicator X.3.3 berisi pernyataan “Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,766. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan sistem aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi dapat memberikan tanggapan yang sesuai dilakukan oleh pengguna sehingga akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk lebih meningkatkan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.

Tabel 5.8 *Mean dan Loading Factor* Penggunaan.

| <b>Indikator</b>                      |                                                                                                                     | <b>Mean</b>  | <b>Loading Factor</b> |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Y.1.1                                 | Saya menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia        | <b>3,930</b> | 0,767                 |
| Y.1.2                                 | Saya sering menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi                                                               | 3,260        | 0,758                 |
| Y.1.3                                 | Saya sering mengakses aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk mendapatkan informasi terkait dengan SIKESAL 2 Kota Jambi | 3,710        | <b>0,788</b>          |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                                                     | 3,633        |                       |

Berdasarkan Tabel 5.8 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.1.1 dan Y.1.3. Indikator Y.1.1 berisi pernyataan “Saya menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia” dengan nilai mean sebesar 3.930. Sedangkan nilai Loading Factor pada Y.1.3 berisi pernyataan “Saya sering mengakses aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk mendapatkan informasi terkait dengan SIKESAL 2 Kota Jambi” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,788. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna sering menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk mencari info tentang SIKESAL 2 Kota Jambi. Kemudian untuk kedepannya diharapkan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi dapat meningkatkan informasi yang terkait dengan SIKESAL 2 Kota Jambi agar pengguna lebih sering mengakses aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi. Maka dari itu pihak pengembang harus lebih memperhatikan frekuensi penggunaan dan meningkatkan kualitas

layanan, sistem, maupun informasi dari aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi agar frekuensi penggunaan aplikasi tidak berkurang setiap minggunya.

Tabel 5.9 *Mean dan Loading Factor* Kepuasan Pengguna

| <b>Indikator</b>                      |                                                                                                          | <b>Mean</b>  | <b>Loading Factor</b> |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Y.2.1                                 | Sistem pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali | <b>3,930</b> | 0,783                 |
| Y.2.2                                 | Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi                | 3,740        | 0,646                 |
| Y.2.3                                 | Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi                              | <b>3,930</b> | <b>0,822</b>          |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                                          | 3,866        |                       |

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.2.1 dan Y.2.3. Indikator Y.2.1 berisi pernyataan “Sistem pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali” dengan nilai mean sebesar 3,930 dan Indikator Y.2.3 berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi” dengan nilai mean 3,930 sedangkan pada Indikator Y.2.3 yang berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi” nilai Loading Factor sebesar 0,822. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna senang dan merasa puas menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan agar sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi lebih baik sehingga pengguna

merasa lebih puas saat mengaksesnya dan akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk meningkatkan sistem yang ada agar pengguna lebih puas ada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi.

Tabel 5.10 *Mean dan Loading Factor* Manfaat Bersih

| Indikator                             |                                                                                                                       | Mean         | Loading Factor |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Z.1.1                                 | Aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar Kota Jambi                          | 3,710        | <b>0,870</b>   |
| Z.1.2                                 | Aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan | 3,700        | 0,733          |
| Z.1.3                                 | Sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya                     | <b>3,960</b> | 0,523          |
| Rata-rata keseluruhan kualitas sistem |                                                                                                                       | 3,790        |                |

Berdasarkan Tabel 5.10 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Z.1.1 dan Z.1.3. Indikator Z.1.3 berisi pernyataan “Sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya” dengan nilai mean sebesar 3.960. Sedangkan nilai Loading Factor pada Z.1.1 berisi pernyataan “Aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar Kota Jambi” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,870. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi sangat berguna bagi pengguna. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan Sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2

Kota Jambi dapat meningkatkan pengetahuan pengguna tentang aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi. Hal tersebut akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi untuk meningkatkan dan memaksimalkan layanan, sistem, dan informasi agar aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi lebih bermanfaat bagi pengguna dalam hal menyediakan kebutuhan informasi.