

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dari Google Form yang disebar dari tanggal 4 Desember sampai 10 Desember 2021. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dll. Untuk kegiatan pengisian, ada 20 pernyataan yang di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebar kepada masyarakat Kota Jambi. Sebanyak 100 responden telah memberikan respon kedalam kuesioner dan di nyatakan valid. Berikut tabel profil respondennya.

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 30 responden dan responden perempuan sebanyak 70 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	30	30%
Perempuan	70	70%
Jumlah	100	100%

B. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia, responden yang berusia dibawah 21 tahun sebanyak 22 responden, responden yang berusia antara 21-30 tahun

sebanyak 72 responden, responden yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 2 responden, dan responden yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 4 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<21	22	22%
21-30	72	72%
31-40	2	2%
>40	4	4%
Jumlah	100	100%

C. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden sebagai mahasiswa sebanyak 54 responden, honorer sebanyak 6 responden, pegawai negeri sebanyak 4 responden, wirausaha sebanyak 12 responden, dan pekerjaan lainnya sebanyak 24 responden sehingga total keseluruhan berjumlah 100 responden.

Tabel 5.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	54	54%
Honorer	6	6%
Pegawai Negeri	4	4%
Wirausaha	12	12%

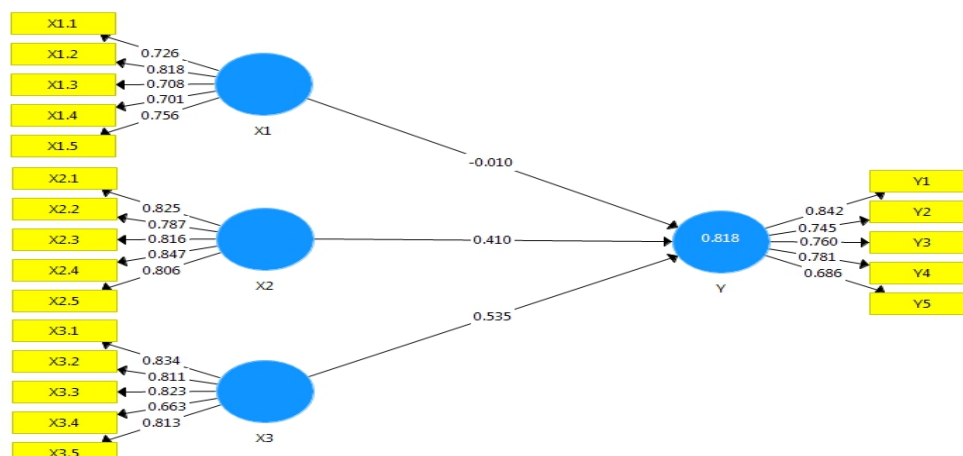
Lainnnya	24	24%
Jumlah	100	100%

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model ini ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar lulus uji validitas dan uji reliabilitas sehingga kuesioner sebagai instrumen penelitian terbukti reliabel dan valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

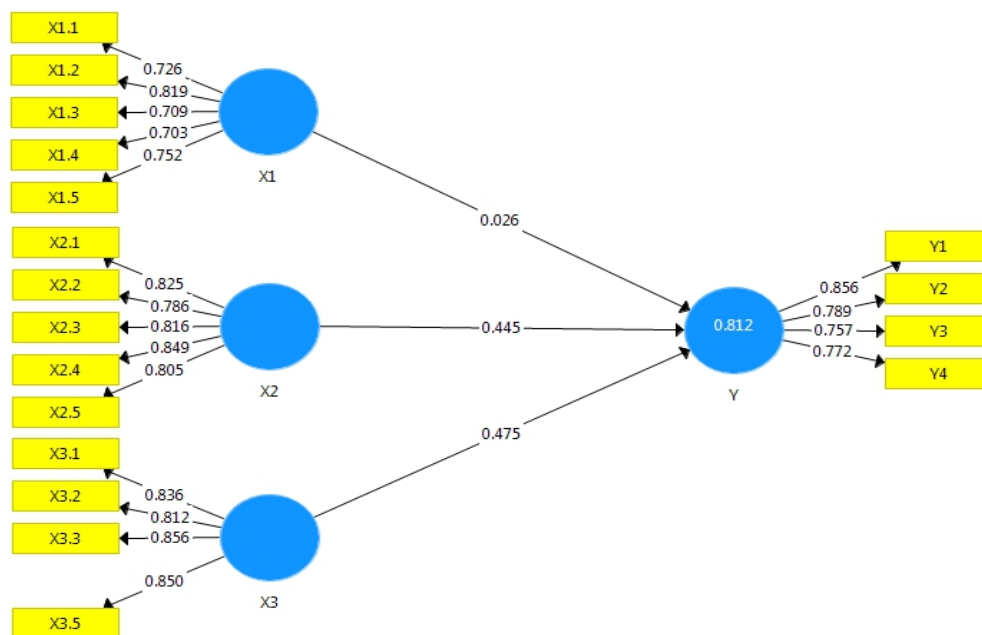
5.2.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity bertujuan untuk mengukur korelasi antara skor item dengan skor konstruk, semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai loading factor $>0,7$.



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada gambar 5.1 Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi convergent validity karena masih ada indikator yang memiliki nilai loading factor $<0,7$.

**Gambar 5.2 Model SmartPLS Setelah Di Eliminasi****Tabel 5.4 Hasil Outer Loading**

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.726			
X1.2	0.819			
X1.3	0.709			
X1.4	0.703			
X1.5	0.752			
X2.1		0.825		

X2.2		0.786		
X2.3		0.816		
X2.4		0.849		
X2.5		0.805		
X3.1			0.836	
X3.2			0.812	
X3.3			0.856	
X3.5			0.850	
Y1				0.856
Y2				0.789
Y3				0.757
Y4				0.772

Modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor $<0,7$. Pada model modifikasi pada gambar 5.2 dan tabel 5.4 tersebut menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai $>0,7$, sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model. Dapat disimpulkan bahwa konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*.

Tabel 5.5 Hasil AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)
X1	0.552
X2	0.667
X3	0.703

Y	0.631
----------	-------

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua konstruk memiliki nilai $>0,5$. Sehingga semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi.

5.2.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas ini dinilai dengan membandingkan akar AVE (*Fornell-Larcker Criterion*) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah berdasarkan hasil *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Nilai dari *cross loading* dianggap valid jika $> 0,7$ dan masing-masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai tertinggi daripada indikator variabel laten lainnya.

Tabel 5.6 Hasil *Fornell-Larcker Criterion*

	X1	X2	X3	Y
X1	0.775			
X2	0.774	0.833		

X3	0.718	0.753	0.869	
Y	0.696	0.803	0.804	0.834

Dari tabel 5.6 diatas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria Fornell-Larcker dari setiap konstruk. Masing-masing konstruk memiliki nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 5.7 Hasil *Cross Loading*

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.726	0.582	0.540	0.569
X1.2	0.819	0.654	0.595	0.523
X1.3	0.709	0.483	0.528	0.427
X1.4	0.703	0.525	0.656	0.580
X1.5	0.752	0.635	0.576	0.630
X2.1	0.696	0.825	0.669	0.721
X2.2	0.613	0.786	0.583	0.644
X2.3	0.650	0.816	0.650	0.701
X2.4	0.645	0.849	0.763	0.741
X2.5	0.586	0.805	0.691	0.689
X3.1	0.671	0.649	0.836	0.679
X3.2	0.631	0.741	0.812	0.729
X3.3	0.678	0.674	0.856	0.754

X3.5	0.647	0.699	0.850	0.729
Y1	0.652	0.726	0.766	0.856
Y2	0.635	0.639	0.720	0.789
Y3	0.519	0.708	0.626	0.757
Y4	0.561	0.642	0.608	0.819

Dari tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria *Cross Loading* dari setiap konstruk. Masing-masing item indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai tertinggi daripada indikator variabel laten lainnya dan nilainya $> 0,7$. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria validitas diskriminan.

5.2.3 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metoda, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*.

Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0,6-0,7. Mengukur konsistensi variabel dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha*, jika nilai *Cronbach's alpha* diatas 0,6- 0,7 maka variabel laten sudah konsisten. Selain itu uji reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai *Composite*

Reliability dengan nilai acuan yaitu diatas 0,6-0,7, jika nilai *Composite reliability* diatas 0,6-0,7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat.

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	0.797	0.860	Reliabel
X2	0.875	0.909	Reliabel
X3	0.859	0.905	Reliabel
Y	0.804	0.872	Reliabel

Dapat kita lihat dari tabel 5.8 bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* berada di atas 0,6-0,7, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural atau *inner model* adalah model yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Model ini menggunakan metode *R Square* untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R Square* maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

A. Nilai *R Square*

Nilai *R Square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi, yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya.

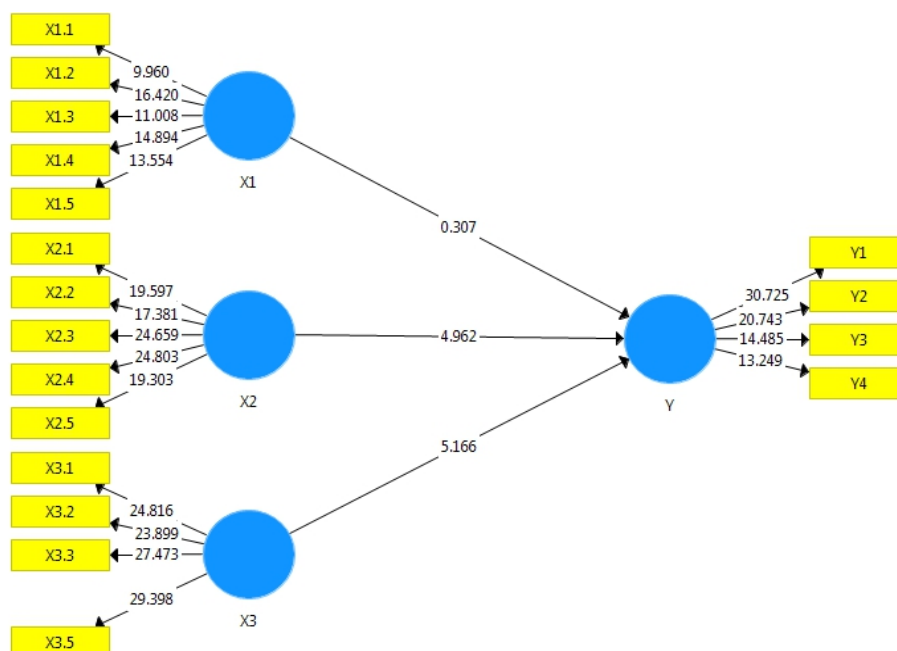
Tabel 5.9 Hasil R Square

Variabel	Nilai R Square
Y	0.737

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai Y untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,737 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan varian kepuasan pengguna sebesar 73,7% dan dapat dikatakan pengaruhnya kuat.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, selanjutnya kita akan melakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel terikat. Pengujiannya akan dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk melihat nilai T-statistic dan path coefficient. Nilai T-statistic harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor atau diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor. Jika nilai T-statistic lebih kecil dari 1,96 atau 1,64, maka hipotesis ditolak. Sebuah hipotesis juga akan signifikan apabila nilai probabilitasnya ($P \text{ Value} < 0,05$).



Gambar 5.3 Bootstrapping

Tabel 5.10 Hasil Bootstrapping

Hipotesis	Hubungan	T Statistic (O /STDEV)	P Values
H1	X1 → Y	0.288	0.773
H2	X2 → Y	4.327	0.000
H3	X3 → Y	4.942	0.000

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	Kualitas Kegunaan (X1) → Kepuasan Pengguna (Y)	Ditolak
H2	Kualitas Informasi (X2) → Kepuasan Pengguna (Y)	Diterima
H3	Kualitas Interaksi (X3) → Kepuasan Pengguna (Y)	Diterima

5.5 HASIL ANALISIS

Berdasarkan tabel 5.10 dan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 0.288 ($<1,96$) dan nilai P Values tidak memenuhi syarat yaitu 0,773 ($>0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) yang diberikan oleh Website PDAM Tirta Mayang tidak memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 4.327 ($>1,96$) dan nilai P Values yaitu 0.000 ($<0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diberikan oleh Website PDAM Tirta Mayang memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai T-statistic yaitu 4.942 ($>1,96$) dan nilai P Values yaitu 0.000 ($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yang diberikan oleh Website PDAM Tirta Mayang memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

5.6 REKOMENDASI PADA WEBSITE PDAM TIRTA MAYANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu kualitas kegunaan (Usability Quality) dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dimengerti
3. Mudah ditelusuri
4. Sangat menarik
5. Informasi yang berguna

Maka diharapkan kepada pihak PDAM Tirta Mayang dapat memastikan bahwasanya dari segi kualitas kegunaan Website PDAM Tirta Mayang akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti mudah saat digunakan atau ditelusuri, tampilan website yang menarik serta informasi yang berguna sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna website PDAM Tirta Mayang. Semakin puas pengguna website, maka semakin banyak pengguna menggunakan Website PDAM Tirta Mayang sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh pengguna penduduk jambi mengenai informasi, publikasi, pelayanan dan komunikasi yang bergerak dalam distribusi air bersih. Serta berita yang ada di ruang lingkup PDAM Tirta Mayang.