

BAB V

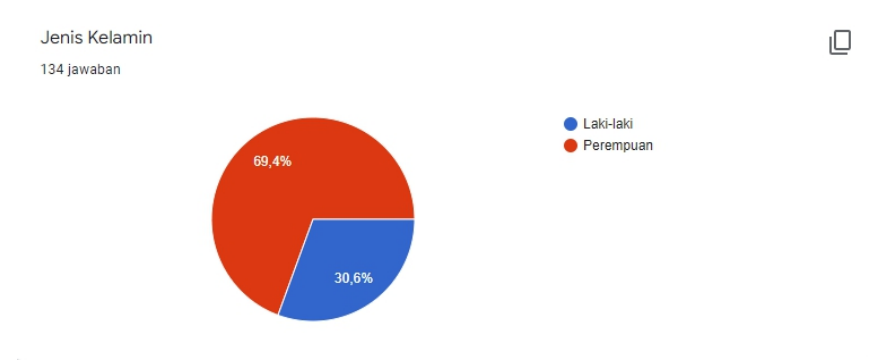
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi by.U. 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

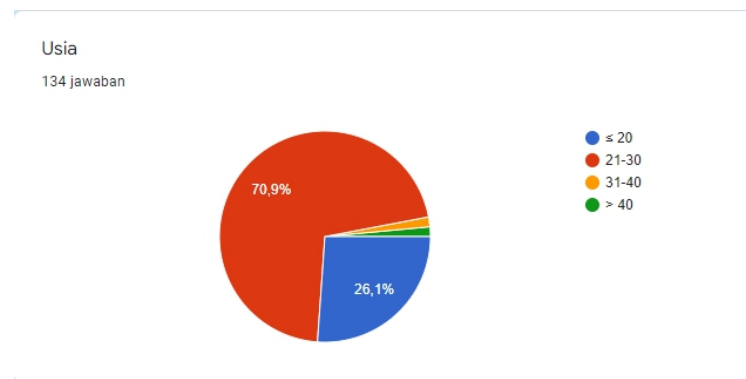
Berikut adalah gambar diagram persentase jenis kelamin dari jumlah responden yang terkumpul :



Gambar 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden

5.1.2 USIA

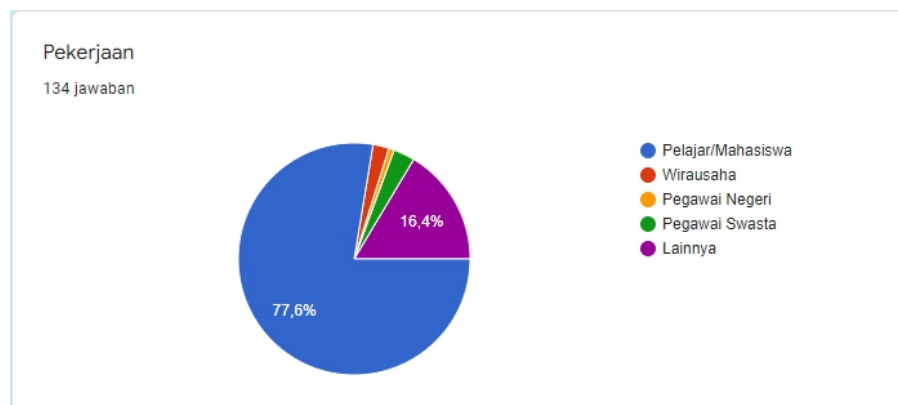
Berikut adalah gambar diagram persentase usia dari jumlah responden yang dikumpulkan :



Gambar 5.2 Persentase Usia Responden

5.1.3 PEKERJAAN

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



Gambar 5.3 Persentase Pekerjaan Responden

5.1.4 APAKAH ANDA MENGGUNAKAN APLIKASI by.U?



Gambar 5.4 Persentase Pengguna Aplikasi

5.2 UJI INSTRUMEN

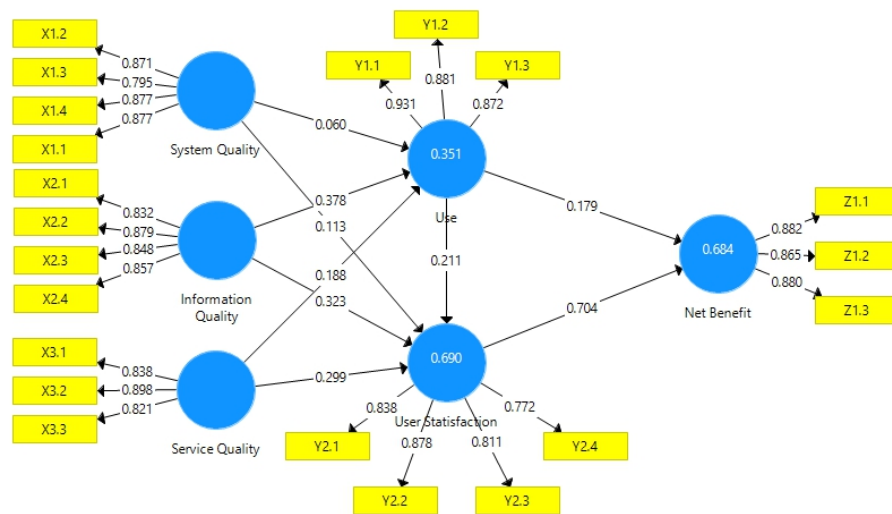
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrument harus mempunyai persyaratan utama yaitu valid dan reliable. Berikut ini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

5.2.1 Analisis SEM

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

5.2.1.1 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 5.5 Model Structural Equation Modelling

Nilai minimal *loading factor* yakni $\geq 0,4$. Gambar 5.5 menunjukkan bahwa, nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $\geq 0,4$ [30]. Nilai *loading factor* terendah dimiliki oleh indikator Y2.4 yaitu sebesar 0,772.

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 [33].

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	0.877	-	-	-	-	-
X1.2	0.871	-	-	-	-	-
X1.3	0.795	-	-	-	-	-
X1.4	0.877	-	-	-	-	-
X2.1	-	0.832	-	-	-	-
X2.2	-	0.879	-	-	-	-
X2.3	-	0.848	-	-	-	-
X2.4	-	0.857	-	-	-	-
X3.1	-	-	0.838	-	-	-
X3.2	-	-	0.898	-	-	-
X3.3	-	-	0.821	-	-	-
Y1.1	-	-	-	0.931	-	-
Y1.2	-	-	-	0.881	-	-
Y1.3	-	-	-	0.872	-	-
Y2.1	-	-	-	-	0.838	-
Y2.2	-	-	-	-	0.878	-
Y2.3	-	-	-	-	0.811	-
Y2.4	-	-	-	-	0.772	-
Z1.1	-	-	-	-	-	0.882
Z1.2	-	-	-	-	-	0.865
Z1.3	-	-	-	-	-	0.880

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 konstraknya 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)

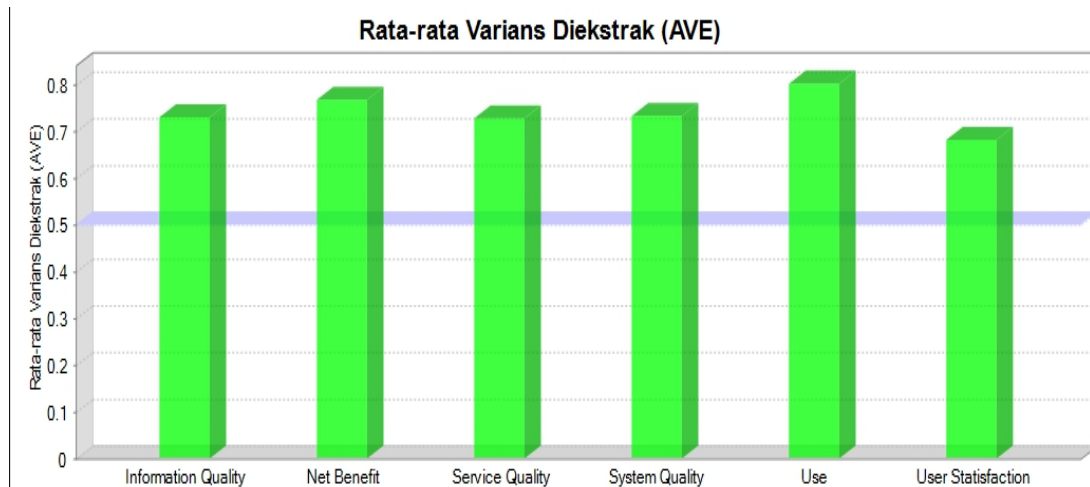
Indikator	System Quality (X.1)	Information Quality (X.2)	Service Quality (X.3)	Use (Y.1)	User Satisfaction (Y.2)	Net Benefit (Z.1)
X1.1	0.887	0.709	0.606	0.444	0.615	0.718
X1.2	0.871	0.745	0.590	0.431	0.615	0.541
X1.3	0.795	0.661	0.603	0.377	0.609	0.565
X1.4	0.877	0.732	0.680	0.492	0.580	0.659
X2.1	0.676	0.832	0.677	0.503	0.621	0.603
X2.2	0.765	0.879	0.704	0.521	0.686	0.718
X2.3	0.670	0.848	0.712	0.504	0.701	0.622
X2.4	0.734	0.857	0.680	0.454	0.665	0.632
X3.1	0.581	0.707	0.838	0.495	0.619	0.585
X3.2	0.615	0.704	0.898	0.439	0.684	0.630
X3.3	0.659	0.666	0.821	0.443	0.633	0.656
Y1.1	0.434	0.517	0.495	0.931	0.538	0.523

Y1.2	0.333	0.435	0.421	0.881	0.454	0.449
Y1.3	0.565	0.582	0.513	0.872	0.635	0.644
Y2.1	0.571	0.716	0.654	0.601	0.838	0.707
Y2.2	0.628	0.700	0.679	0.528	0.878	0.711
Y2.3	0.543	0.581	0.546	0.426	0.811	0.563
Y2.4	0.586	0.572	0.608	0.467	0.772	0.693
Z1.1	0.575	0.643	0.641	0.528	0.744	0.882
Z1.2	0.647	0.694	0.695	0.587	0.722	0.865
Z1.3	0.638	0.644	0.579	0.495	0.671	0.880

Tabel 5.2 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,X1.4, X2.1, X2.2, X2.3,X2.4, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.1,Y1.2,Y1.3,Y2.1, Y2.2, Y2.3,Y2.4,Z1.1,Z1.2 dan Z1.3. yang bahwa syarat uji discriminant validity terpenuhi atau memiliki model yang baik. Sedangkan tidak ada indikator yang tidak memenuhi syarat discriminant validity.

3. Uji Average Variance Extracted (AVE)

Convergent validity dapat dilihat dari nilai AVE. Syarat nilai AVE yaitu 0,5 untuk menunjukkan ukuran convergent validity yang baik [33]. Berikut terdapat gambar nilai AVE :



Gambar 5.6 Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

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

Tabel 5.3 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel (<i>Construct</i>)	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
System Quality	0.732
Information Quality	0.730
Service Quality	0.728
Use	0.801
User Satisfaction	0.682
Net Benefit	0.767

Gambar 5.6 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 0,801. Sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) yaitu sebesar 0,682

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 $\geq 0,7$ [33]. Berikut adalah nilai dari Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

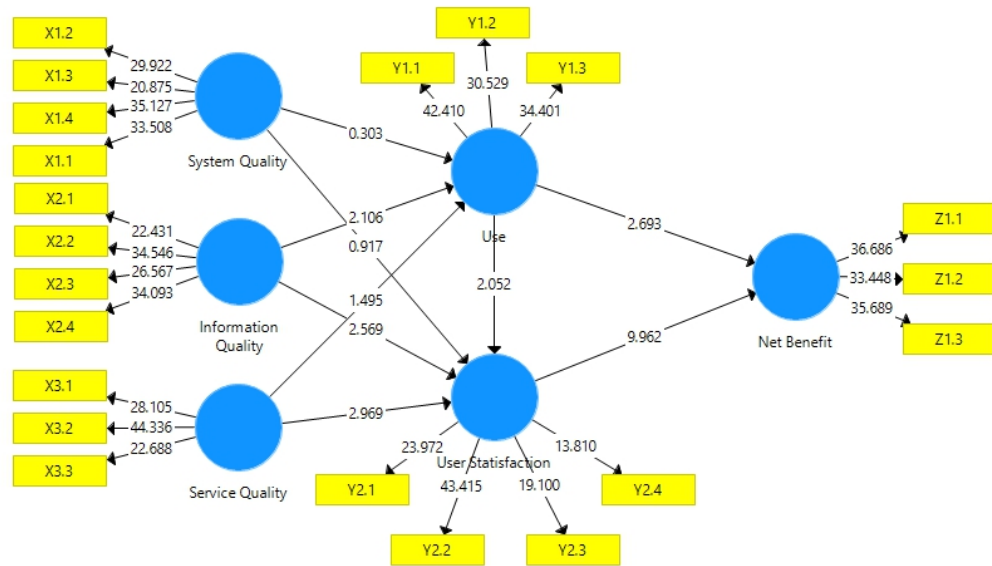
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Information Q...	0.877	0.878	0.915	0.730
Net Benefit	0.848	0.850	0.908	0.767
Service Quality	0.812	0.813	0.889	0.728
System Quality	0.877	0.879	0.916	0.732
Use	0.878	0.895	0.924	0.801
User Satisfacti...	0.844	0.850	0.895	0.682

Gambar 5.7 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Gambar 5.7 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 [33], composite reliability lebih baik dalam mengukur konsistensi.

5.2.1.2 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 5.8 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 nilai *T Statistics*.

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Information Quality -> Use	0.378	0.375	0.180	2.106	0.036
Information Quality -> User Statisfac...	0.323	0.298	0.126	2.569	0.010
Service Quality -> Use	0.188	0.200	0.126	1.495	0.135
Service Quality -> User Statisfaction	0.299	0.301	0.101	2.969	0.003
System Quality -> Use	0.060	0.060	0.196	0.303	0.762
System Quality -> User Statisfaction	0.113	0.135	0.123	0.917	0.360
Use -> Net Benefit	0.179	0.185	0.067	2.693	0.007
Use -> User Statisfaction	0.211	0.216	0.103	2.052	0.041
User Statisfaction -> Net Benefit	0.704	0.703	0.071	9.962	0.000

Gambar 5.9 Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)

Berdasarkan Gambar 5.9 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,303 ($\leq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,060 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H1 ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan yang 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 (sistem quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,917 ($\leq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,113 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H2 ditolak yang artinya tidak 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,106 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,378 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H3 dapat diterima yang artinya 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,569 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,323 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H4 diterima yang artinya 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 1,495 ($\leq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,188 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H5 ditolak yang artinya tidak 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,969 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,299 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H6 dapat diterima yang artinya 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,052 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,211 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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,693 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,179 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H8 dapat diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit)

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).

Model Struktural *Bootstaping* pada Gambar 5.8 dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 9,962 ($\leq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,704 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H9 dapat diterima yang artinya 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 5.10

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Information Quality -> Use -> Net Benefit	0.068	0.070	0.046	1.477	0.140
Service Quality -> Use -> Net Benefit	0.034	0.039	0.031	1.089	0.277
System Quality -> Use -> Net Benefit	0.011	0.010	0.039	0.273	0.785
Information Quality -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.228	0.210	0.093	2.441	0.015
Service Quality -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.211	0.212	0.076	2.784	0.006
System Quality -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.079	0.096	0.088	0.899	0.369
Information Quality -> Use -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.056	0.062	0.047	1.193	0.234
Service Quality -> Use -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.028	0.031	0.027	1.038	0.300
Use -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.148	0.150	0.070	2.128	0.034
System Quality -> Use -> User Statisfaction -> Net Benefit	0.009	0.002	0.034	0.263	0.793
Information Quality -> Use -> User Statisfaction	0.080	0.089	0.069	1.148	0.252
Service Quality -> Use -> User Statisfaction	0.040	0.045	0.040	0.985	0.325
System Quality -> Use -> User Statisfaction	0.013	0.002	0.049	0.257	0.797

Gambar 5.10 Indirect Effects

Berdasarkan Gambar 5.10 hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa:

- 1) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,797 atau $\geq 0,05$.
- 2) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,252 atau $\geq 0,05$.
- 3) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,325 atau $\geq 0,05$.
- 4) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,785 atau $\geq 0,05$.
- 5) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,140 atau $\geq 0,05$.
- 6) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai *P-Value* 0,277 atau $\geq 0,05$.
- 7) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,369 atau $\geq 0,05$.
- 8) Kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,015 atau $\leq 0,05$.

- 9) Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,006 atau $\leq 0,05$.
- 10) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,793 atau $\geq 0,05$.
- 11) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,234 atau $\geq 0,05$.
- 12) Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,034 atau $\leq 0,05$.
- 13) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,300 atau $\geq 0,05$.

Berikut adalah hasil dari analisis total effect yang dapat dilihat pada gambar 5.11 :

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Information Quality -> Net Benefit	0.352	0.342	0.108	3.269	0.001
Information Quality -> Use	0.378	0.375	0.180	2.106	0.036
Information Quality -> User Satisfaction	0.403	0.387	0.130	3.093	0.002
Service Quality -> Net Benefit	0.273	0.282	0.071	3.822	0.000
Service Quality -> Use	0.188	0.200	0.126	1.495	0.135
Service Quality -> User Satisfaction	0.339	0.346	0.091	3.733	0.000
System Quality -> Net Benefit	0.099	0.108	0.120	0.823	0.411
System Quality -> Use	0.060	0.060	0.196	0.303	0.762
System Quality -> User Satisfaction	0.125	0.137	0.137	0.918	0.359
Use -> Net Benefit	0.328	0.335	0.095	3.437	0.001
Use -> User Satisfaction	0.211	0.216	0.103	2.052	0.041
User Satisfaction -> Net Benefit	0.704	0.703	0.071	9.962	0.000

Gambar 5.11 Total Effect

Berdasarkan Gambar 5.11 hasil analisis *Total Effects* menunjukkan bahwa:

- 1) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,762 atau $\geq 0,05$.
- 2) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,359 atau $\geq 0,05$.
- 3) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,411 atau $\geq 0,05$.
- 4) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,036 atau $\leq 0,05$.
- 5) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,002 atau $\leq 0,05$.
- 6) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,001 atau $\leq 0,05$.
- 7) Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,135 atau $\geq 0,05$.
- 8) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.
- 9) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.

- 10) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,041 atau $\leq 0,05$.
- 11) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,001 atau $\leq 0,05$.
- 12) Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.

5.2.1.3 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 (R²)

Uji R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R² yaitu $\geq 0,67$ (substansial), 0,33 – 0,66 (moderate/sedang), 0,19 – 0,32 (lemah) [33].

	R Square	Adjusted R Sq...
Net Benefit	0.684	0.677
Use	0.351	0.331
User Satisfaction	0.690	0.677

Gambar 5.12 Nilai R-Square

Gambar 5.12 menunjukkan bahwa nilai R² untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,690 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (substansial). Nilai R² untuk variabel manfaat bersih

adalah sebesar 0,684 yang berarti bahwa variabel manfaat bersih dapat dikatakan pengaruhnya (substansial). Nilai R² untuk variabel penggunaan adalah sebesar 0,351 yang berarti bahwa variabel pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (moderate/sedang).

2. Uji *F-Square* (F²)

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* :

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Statistict...
Information Q...					0.047	0.069
Net Benefit						
Service Quality					0.018	0.095
System Quality					0.002	0.012
Use		0.063				0.093
User Statistict...		0.971				

Gambar 5.13 Nilai *F-Square*

Berdasarkan Gambar 5.13 dapat dilihat bahwa:

- 1) Pengaruh dari kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai F² 0,002 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali).
- 2) Pengaruh dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F² 0,012 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali).

- 3) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki nilai F^2 0,047 (memiliki pengaruh kecil)
- 4) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,069 (memiliki pengaruh kecil).
- 5) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki nilai F^2 0,018 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali).
- 6) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,095 (memiliki pengaruh kecil).
- 7) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,093 (memiliki pengaruh kecil).
- 8) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap manfaat bersih memiliki nilai F^2 0,063 (memiliki pengaruh kecil).
- 9) Pengaruh dari variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai F^2 0,971 (memiliki pengaruh besar).
- 10) Manfaat bersih tidak mempengaruhi variabel lainnya.

5.2.1.4 Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit)

Setelah diperoleh nilai AVE dan R2 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 ²	AVE	$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$	Keterangan
Penggunaan	0,351	0,801	0,530	Baik
Kepuasan Pengguna	0,690	0,682	0,685	Baik
Manfaat Bersih	0,684	0,767	0,724	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 dikatakan baik.

5.3 TAHAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN

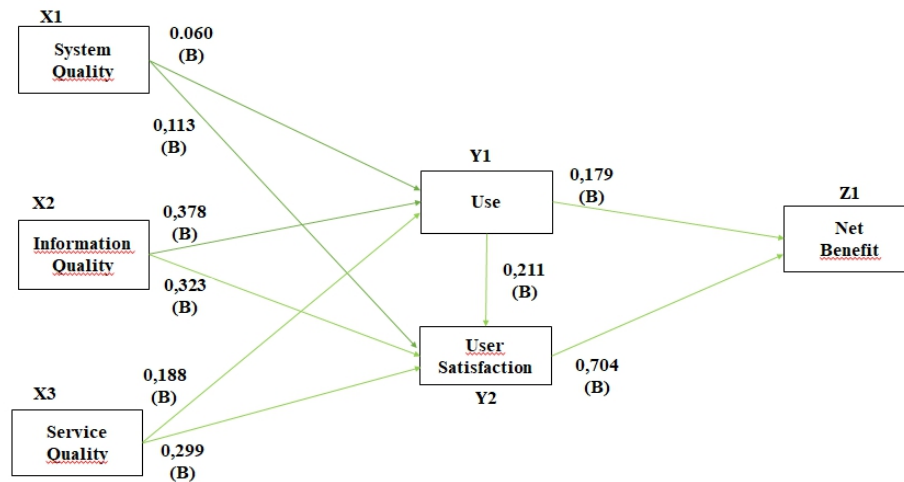
Berikut adalah tahap pengambilan keputusan berdasarkan hasil dari pengujian instrument yang telah dilakukan sebelumnya.

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 5.14 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Keterangan :

B = Berpengaruh

TB = Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Gambar 5.14 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 positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna.

- 3) Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, artinya setiap peningkatan pada kualitas informasi akan meningkatkan penggunaan.
- 4) Variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas informasi akan meningkatkan 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 kualitas pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna.
- 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 berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih, artinya setiap peningkatan pada kepuasan pengguna akan meningkatkan manfaat bersih.

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa semua variable berpengaruh terhadap variabel lain nya yang berarti dalam meningkatkan

kesuksesan aplikasi by.U maka perlu meningkatkan nilai dari masing-masing variabel agar 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.

Indikator		<i>Mean</i>	<i>Loading Factor</i>
X.1.1	Saya merasa bahwa aplikasi by.U mudah digunakan	4,290	0,877
X.1.2	Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi by.U untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	4,200	0,871
X.1.3	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi by.U Kota Jambi	4,220	0,795
X.1.4	Saya merasa aplikasi by.U dapat diakses dimana saja dan kapan saja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan	4,210	0,877

Rata-rata keseluruhan kualitas sistem	4,230	
---------------------------------------	-------	--

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.1.1 dan X.1.1 , X.1.4 Indikator X.1.1 berisi pernyataan “Saya merasa bahwa aplikasi by.U mudah digunakan” dengan nilai mean sebesar 4,290. Sedangkan nilai loading factor pada X.1.1 berisi pernyataan “Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi by.U ” dengan nilai loading factor sebesar 0,877 dan X.1.4 berisi pernyataan “Saya merasa aplikasi by.U dapat diakses dimana saja dan kapan saja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan” dengan nilai loading factor sebesar 0,877 . Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna aplikasi, pengguna aplikasi by.U mudah digunakan, tidak memerlukan waktu lama, dan dapat di akses dimana dan kapan saja untuk mengakses aplikasi. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan aplikasi by.U 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	4,250	0,832
X.2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada aplikasi by.U sudah relevan dengan kebutuhan saya	4,130	0,879
X.2.3	Informasi yang disajikan pada aplikasi	4,130	0,848

	by.U sudah akurat		
X.2.4	Informasi yang terdapat pada aplikasi by.U disajikan dalam waktu yang tepat dan <i>up to date</i> (terbaru)	4,200	0,857
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,177	

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.2.1 dan X.2.2. Indikator X.2.1 berisi pernyataan “Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai mean sebesar 4,250 sedangkan indikator X.2.2 berisi pernyataan “Berbagai informasi yang disajikan pada aplikasi by.U sudah relevan dengan kebutuhan saya” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,879. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, bahwa pengguna merasa Informasi yang disajikan pada aplikasi by.U sudah relevan dan lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan pihak pengembang aplikasi by.U untuk lebih meningkatkan keakuratan dan ke-*up to date*-an yang ada pada aplikasi by.U.

Tabel 5.7 Mean dan Loading Factor Kualitas Layanan

Indikator		Mean	Loading Factor
X.3.1	Aplikasi by.U memberikan jaminan layanan yang baik	4,030	0,838
X.3.2	Aplikasi by.U memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses layanan	4,200	0,898

X.3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	4,180	0,821
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,136	

Berdasarkan Tabel 5.7 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.3.2. Indikator X.3.2 berisi pernyataan “Aplikasi by.U memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses layanan” dengan nilai mean sebesar 4,200 dan nilai Loading Factor sebesar 0,898. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa aplikasi by.U memberikan beberapa masukan yang berguna pada saat pengguna menggunakan aplikasi by.U. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan sistem aplikasi by.U dapat memberikan jaminan layanan yang baik dan memberikan tanggapan yang sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pengguna sehingga akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi by.U untuk lebih meningkatkan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.

Tabel 5.8 Mean dan Loading Factor Penggunaan.

Indikator		Mean	Loading Factor
Y.1.1	Saya sering menggunakan aplikasi by.U	3,690	0,931
Y.1.2	Saya sering membuka aplikasi by.U	3,570	0,881
Y.1.3	Saya akan mengakses aplikasi by.U untuk mendapatkan informasi terkait layanan yang saya butuhkan	4,000	0,872
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		3,753	

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.1.3 berisi pernyataan “Saya akan mengakses aplikasi by.U untuk mendapatkan informasi terkait layanan yang saya butuhkan” dengan nilai mean sebesar 4,000. Sedangkan nilai Loading Factor pada Y.1.1 berisi pernyataan “Saya sering menggunakan aplikasi by.U” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,931. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna sering menggunakan dan mengakses aplikasi by.U untuk mencari informasi terkait dengan layanan yang saya butuhkan pada aplikasi by.U. Kemudian untuk kedepannya diharapkan aplikasi by.U dapat meningkatkan minat pengguna agar lebih sering mengakses aplikasi by.U. Maka dari itu pihak pengembang harus lebih memperhatikan frekuensi dari aplikasi by.U agar frekuensi penggunaan aplikasi tidak berkurang setiap minggunya.

Tabel 5.9 Mean dan Loading Factor Kepuasan Pengguna

Indikator		Mean	Loading Factor
Y.2.1	Sistem yang terdapat pada aplikasi by.U sangat baik dan saya senang untuk mengaksesnya kembali	4,090	0,838
Y.2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi by.U	4,160	0,878
Y.2.3	Saya merasa aplikasi by.U selalu	4,210	0,811

	memberikan keakuratan dalam penyampaian informasi		
Y.2.4	Format yang ditampilkan dalam aplikasi by.U mudah untuk saya pahami	4,270	0,772
	Rata-rata keseluruhan kualitas sistem	4,182	

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.2.2 dan Y.2.4. Indikator Y.2.4 berisi pernyataan “Format yang ditampilkan dalam aplikasi by.U mudah untuk saya pahami” dengan nilai mean sebesar 4,270 dan Indikator Y.2.2 berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi by.U” dengan nilai mean 4,270 sedangkan pada Indikator Y.2.3 yang berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi by.U” nilai Loading Factor sebesar 0,878. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa format yang ditampilkan pada aplikasi by.U mudah untuk dipahami. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan agar informasi pada aplikasi by.U lebih akurat sehingga pengguna merasa lebih puas saat mengaksesnya dan akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi by.U untuk meningkatkan sistem yang ada agar pengguna lebih puas ada aplikasi by.U.

Tabel 5.10 Mean dan Loading Factor Manfaat Bersih

Indikator		Mean	Loading Factor
Z.1.1	Aplikasi by.U dapat meningkatkan pengetahuan saya terkait informasi yang saya butuhkan	4,140	0,882
Z.1.2	Aplikasi by.U mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap layanan yang disediakan	4,180	0,865
Z.1.3	Saya merasa lebih mudah dalam mencari informasi produk yang saya butuhkan dengan menggunakan aplikasi by.U	4,160	0,880
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,160	

Berdasarkan Tabel 5.10 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Z.1.1 dan Z.1.2. Indikator Z.1.2 berisi pernyataan “Aplikasi by.U mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap layanan yang disediakan” dengan nilai mean sebesar 4,180. Sedangkan pada Z.1.1 berisi pernyataan “Aplikasi by.U dapat meningkatkan pengetahuan saya terkait informasi yang saya butuhkan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,882. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa aplikasi by.U dapat mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap layanan yang disediakan. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan aplikasi by.U dapat mempermudah pengguna untuk mencari informasi mengenai produk yang. Hal tersebut akan menjadi

tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi by.U untuk meningkatkan dan memaksimalkan layanan, sistem, dan informasi agar aplikasi by.U lebih bermanfaat bagi pengguna dalam hal menyediakan kebutuhan informasi.