

## BAB V

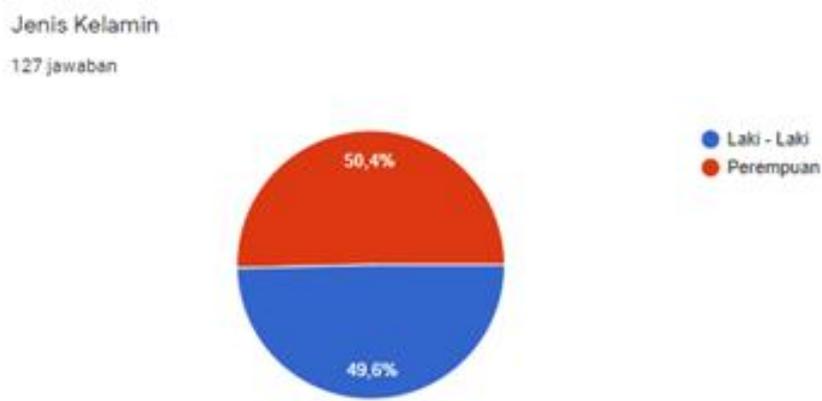
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi HALODOC. 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

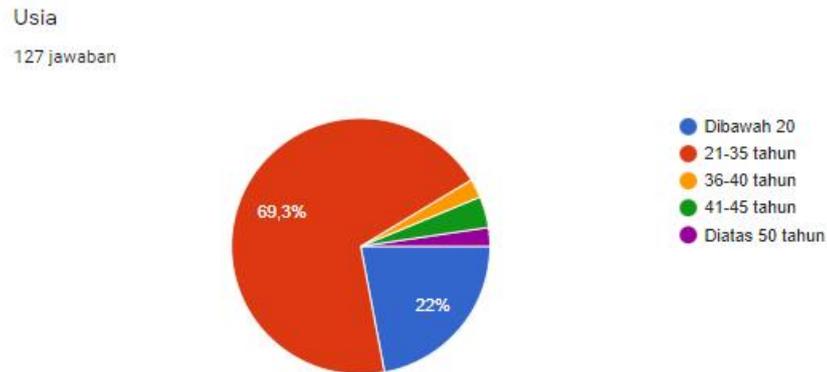


Gambar 5. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden

responden yang terkumpul :

### 5.1.2 USIA

Berikut adalah gambar diagram persentase usia dari jumlah responden

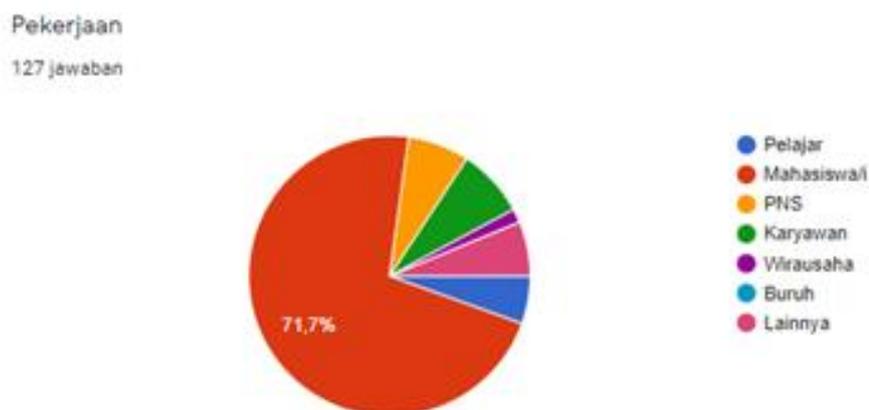


Gambar 5. 2 Persentase Usia Responden

yang dikumpulkan :

### 5.1.3 PEKERJAAN

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



Gambar 5. 3 Persentase pekerjaan Responden



## 5.2 UJI INSTRUMEN

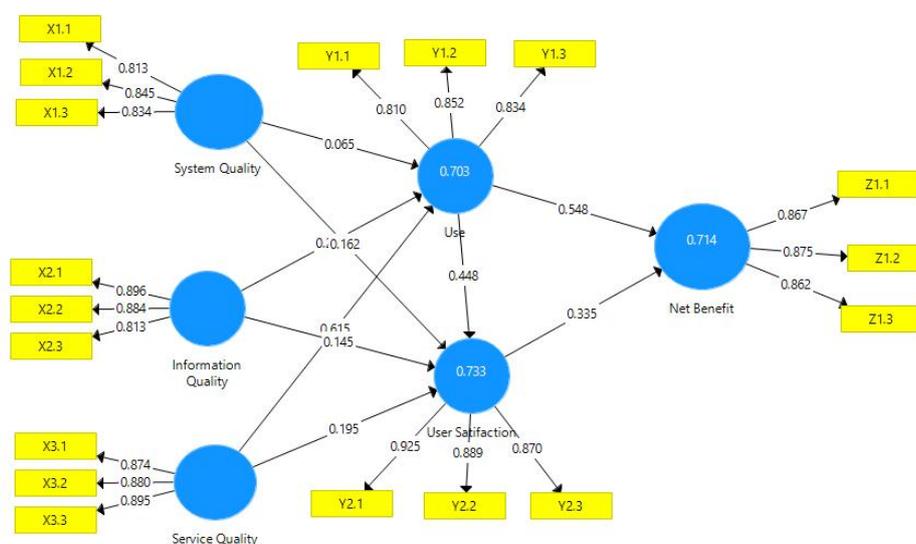
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrument harus mempunyai persyaratan utama yaitu valid dan reliable. Berikut ini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

#### 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



Gambar 5. 4 Model *Structural Equation Modelling*

kuesioner yang didapatkan.

Nilai minimal *loading factor* yakni  $\geq 0,4$ . Gambar 5.4 menunjukkan bahwa, nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,4$ . Nilai *loading factor* terendah dimiliki oleh indikator Y1.1 yaitu sebesar 0,810.[29]

### 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 [29].

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*

<b>Indikator</b>	<b>System Quality (X.1)</b>	<b>Information Quality (X.2)</b>	<b>Service Quality (X.3)</b>	<b>Use (Y.1)</b>	<b>User Satisfaction (Y.2)</b>	<b>Net Benefit (Z.1)</b>
X1.1	0.813					
X1.2	0.845					
X1.3	0.834					

X2.1		0.896				
X2.2		0.884				
X2.3		0.813				
X3.1			0.874			
X3.2			0.880			
X3.3			0.895			
Y1.1				0.810		
Y1.2				0.852		
Y1.3				0.834		
Y2.1					0.925	
Y2.2					0.889	
Y2.3					0.870	
Z1.1						0.867
Z1.2						0.875
Z1.3						0.862

## 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 discriminant validity dapat dilihat pada Tabel 5.2. 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)

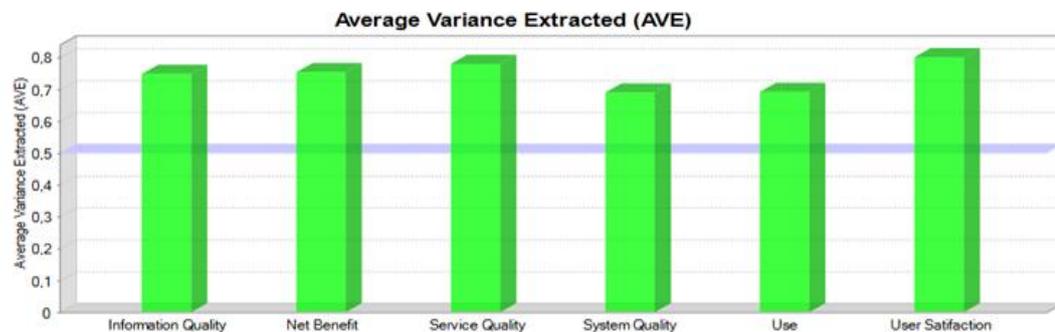
<b>Indikator</b>	<b>System Quality (X.1)</b>	<b>Information Quality (X.2)</b>	<b>Service Quality (X.3)</b>	<b>Use (Y.1)</b>	<b>User Satisfac tion (Y.2)</b>	<b>Net Benefit (Z.1)</b>
X1.1	0.549	0.453	0.539	0.813	0.513	0.523
X1.2	0.499	0.537	0.587	0.845	0.474	0.558
X1.3	0.543	0.570	0.575	0.834	0.555	0.576
X2.1	0.896	0.734	0.694	0.554	0.682	0.669
X2.2	0.884	0.685	0.771	0.624	0.703	0.683
X2.3	0.813	0.553	0.620	0.462	0.490	0.522
X3.1	0.702	0.665	0.874	0.573	0.680	0.673
X3.2	0.685	0.719	0.880	0.614	0.757	0.729
X3.3	0.688	0.704	0.895	0.621	0.745	0.685
Y1.1	0.688	0.639	0.750	0.474	0.810	0.659
Y1.2	0.621	0.691	0.618	0.496	0.852	0.656
Y1.3	0.545	0.716	0.687	0.575	0.834	0.718
Y2.1	0.681	0.749	0.743	0.676	0.822	0.925
Y2.2	0.632	0.641	0.661	0.479	0.714	0.889
Y2.3	0.645	0.705	0.709	0.619	0.645	0.870

Z1.1	0.615	0.867	0.676	0.595	0.666	0.685
Z1.2	0.723	0.875	0.757	0.546	0.739	0.676
Z1.3	0.657	0.862	0.620	0.497	0.733	0.678

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabelnya dibandingkan ke variabel lainnya yaitu X3.1, X3.2 dan X3.3. yang bahwa syarat uji discriminant validity terpenuhi atau memiliki model yang baik. Sedangkan indikator X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X2.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1 Y2.2, Y2.3 Z1.1, Z1.2 dan Z1.3 tidak memenuhi syarat discriminant validity yang artinya X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X2.3, Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y2.1 Y2.2, Y2.3 Z1.1, 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 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik [29]. Berikut terdapat



Gambar 5. 5 Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

gambar nilai AVE :



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

Tabel 5. 3 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

<b>Variabel (<i>Construct</i>)</b>	<b><i>Average Variance Extracted (AVE)</i></b>
System Quality	0.690
Information Quality	0.748
Service Quality	0.780
Use	0.692
User Satisfaction	0.801
Net Benefit	0.754

Gambar 5.5 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 *User satisfaction* (kepuasaan pengguna) yaitu sebesar 0,801. Sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel *system Quality* (kualitas sistem) yaitu sebesar 0,690.

#### 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  $\geq 0,7$  [29]. Berikut adalah nilai dari Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

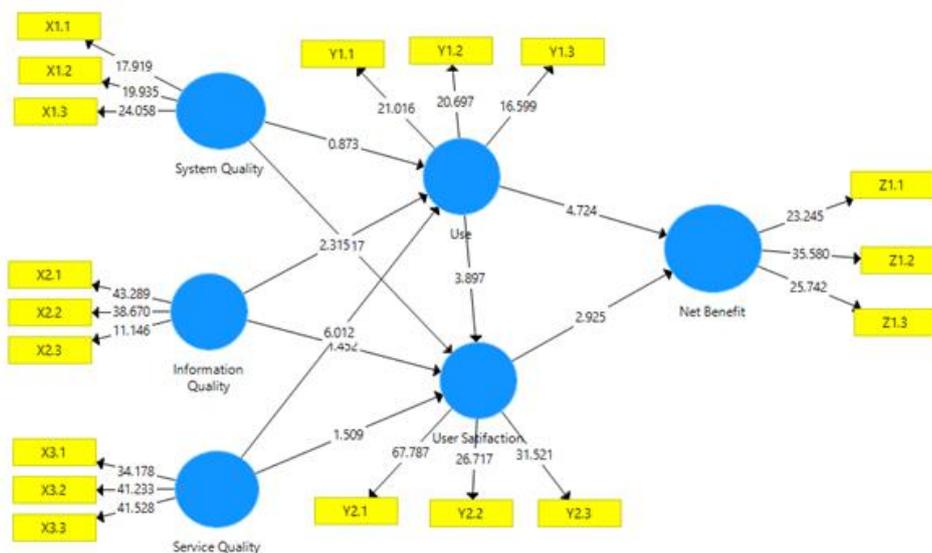
	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
Information Q...	0.833	0.853	0.899	0.748
Net Benefit	0.837	0.837	0.902	0.754
Service Quality	0.859	0.861	0.914	0.780
System Quality	0.776	0.777	0.870	0.690
Use	0.777	0.777	0.871	0.692
User Satisfaction	0.875	0.882	0.923	0.801

Gambar 5. 6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Gambar 5.6 menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu  $\geq 0,7$ . Nilai Composite Reliability terendah dimiliki oleh variabel system quality (kualitas sistem) yaitu sebesar 0,870. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha semua variabel yang memenuhi syarat  $\geq 0,7$ . Hal tersebut membuktikan bahwa jawaban dari responden mempunyai nilai yang reliabel karena menurut [29], composite reliability lebih baik dalam mengukur konsistensi.

### 5.2.1.2 BOOTSRAPING

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. 7 Model Struktural *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan bootsraping 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  $\leq 0,05$  [29]. Berikut adalah nilai T Statistics.

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Information Quality -> Use	0.211	0.223	0.091	2.315	0.021
Information Quality -> User Satisfaction	0.145	0.148	0.100	1.452	0.147
Service Quality -> Use	0.615	0.607	0.102	6.012	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.195	0.201	0.129	1.509	0.132
System Quality -> Use	0.065	0.068	0.075	0.873	0.383
System Quality -> User Satisfaction	0.162	0.156	0.100	1.617	0.107
Use -> Net Benefit	0.548	0.539	0.116	4.724	0.000
Use -> User Satisfaction	0.448	0.446	0.115	3.897	0.000
User Satisfaction -> Net Benefit	0.335	0.343	0.115	2.925	0.004

Gambar 5. 8 Uji Hipotesis (Path Coefficients)

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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,873 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,065 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H1 tidak diterima yang artinya tidak 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 1,617 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,162 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H2 tidak diterima 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).

Gambar 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,315 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,211 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).

Gambar 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 1,452 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai negatif sebesar 0,145 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H4 tidak diterima 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Penggunaan (Use) memiliki nilai T Statistics sebesar 6,012 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,615 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 1,509 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,195 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memiliki nilai T Statistics sebesar 3,897 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,448 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (Use) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 4,724 ( $\geq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,548 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 5.8 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,925 ( $\leq 1,96$ ). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,335 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif.

Dengan demikian hipotesis H 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 5.9.

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard:	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (I/O/...	P Values
Information Quality -> Use -> Net Benefit	0.116	0.120	0.055	2.111	0.035
Service Quality -> Use -> Net Benefit	0.337	0.328	0.094	3.589	0.000
System Quality -> Use -> Net Benefit	0.036	0.036	0.041	0.874	0.383
Information Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.049	0.053	0.043	1.137	0.256
Service Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.065	0.069	0.052	1.248	0.213
System Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.054	0.053	0.039	1.410	0.159
Information Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.032	0.033	0.020	1.561	0.119
Service Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.092	0.092	0.042	2.221	0.027
Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.150	0.152	0.064	2.344	0.019
System Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	0.010	0.011	0.014	0.717	0.474
Information Quality -> Use -> User Satisfaction	0.095	0.098	0.047	1.995	0.047
Service Quality -> Use -> User Satisfaction	0.276	0.269	0.079	3.475	0.001
System Quality -> Use -> User Satisfaction	0.029	0.032	0.037	0.792	0.429

Gambar 5.9 *Indirect Effects*

Berdasarkan Gambar 5.9 hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa :

- 1). Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,429 atau  $\geq 0,05$ .
- 2). Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,047 atau  $\leq 0,05$ .
- 3). Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,001 atau  $\leq 0,05$ .

- 4). Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,383 atau  $\geq 0,05$ .
- 5). Kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,035 atau  $\leq 0,05$ .
- 6). Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 7) .Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,159 atau  $\geq 0,05$ .
- 8).Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,256 atau  $\geq 0,05$ .
- 9). Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,213 atau  $\geq 0,05$ .
- 10). Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,474 atau  $\geq 0,05$ .
- 11). Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,119 atau  $\geq 0,05$ .
- 12). Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,019 atau  $\leq 0,05$ .

13). Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,027 atau  $\leq 0,05$ .

Berikut adalah hasil dari analisis total effect yang dapat dilihat pada

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Information Quality -> Net Benefit	0.196	0.206	0.074	2.652	0.008
Information Quality -> Use	0.211	0.223	0.091	2.315	0.021
Information Quality -> User Satisfaction	0.240	0.246	0.105	2.285	0.023
Service Quality -> Net Benefit	0.495	0.489	0.092	5.400	0.000
Service Quality -> Use	0.615	0.607	0.102	6.012	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.470	0.470	0.113	4.172	0.000
System Quality -> Net Benefit	0.100	0.100	0.066	1.509	0.132
System Quality -> Use	0.065	0.068	0.075	0.873	0.383
System Quality -> User Satisfaction	0.191	0.188	0.107	1.782	0.075
Use -> Net Benefit	0.699	0.691	0.079	8.845	0.000
Use -> User Satisfaction	0.448	0.446	0.115	3.897	0.000
User Satisfaction -> Net Benefit	0.335	0.343	0.115	2.925	0.004

Gambar 5. 10 Total Effect

dasarkan Gambar 5.10 hasil analisis *Total Effects* menunjukkan bahwa:

1). Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai P-Value 0,383 atau  $\geq 0,05$ .

- 2). Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,075 atau  $\geq 0,05$ .
- 3). Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai P-Value 0,132 atau  $\geq 0,05$ .
- 4). Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai P-Value 0,021 atau  $\leq 0,05$ .
- 5). Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,023 atau  $\leq 0,05$ .
- 6). Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai P-Value 0,008 atau  $\leq 0,05$ .
- 7). Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai P-Value 0,000 atau  $\leq 0,05$ .
- 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 0,000 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 berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai P-Value 0,004 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 (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

	R Square	R Square Adjus...
Net Benefit	0.714	0.708
Use	0.703	0.693
User Satisfaction	0.733	0.722

g), 0,19 – 0,32 (lemah) [19].

Gambar 5.11 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,733 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dikat akan pengaruhnya (substansial). Nilai R<sup>2</sup> untuk variabel manfaat bersih adalah sebesar

Gambar 5. 11 Nilai R-Square

0,714 yang berarti bahwa variabel manfaat bersih dapat dikatakan pengaruhnya (substansial). Nilai R<sup>2</sup> untuk variabel penggunaan adalah sebesar 0,703 yang berarti bahwa variabel pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (substansial).

## 2. Uji *F-Square* (F<sup>2</sup>)

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 Satisfaction
Information Q...					0.055	0.027
Net Benefit						
Service Quality					0.420	0.033
System Quality					0.007	0.049
Use		0.351				0.224
User Satisfaction		0.131				

Gambar 5. 12 Nilai *F-Square*

Berdasarkan Gambar 5.12 dapat dilihat bahwa:

- 1) Pengaruh dari kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai F<sup>2</sup> 0,007 (memiliki pengaruh kecil bahkan tidak berpengaruh sama sekali).
- 2) Pengaruh dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F<sup>2</sup> 0,049 (memiliki pengaruh kecil).

- 3) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,055 (memiliki pengaruh kecil)
- 4) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,027 (memiliki pengaruh kecil).
- 5) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki nilai  $F^2$  0,420 (memiliki pengaruh besar).
- 6) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,033 (memiliki pengaruh kecil).
- 7) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai  $F^2$  0,224 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 8) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap manfaat bersih memiliki nilai  $F^2$  0,351 (memiliki pengaruh besar).
- 9) Pengaruh dari variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai  $F^2$  0,131 (memiliki pengaruh kecil).
- 10) Manfaat bersih tidak mempengaruhi variabel lainnya.

#### **5.2.1.4 UJI KESESUAIAN MODEL (*GOODNESS OF FIT*)**

Setelah diperoleh nilai AVE dan R<sup>2</sup> 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	0,703	0,692	0,697	Baik
Kepuasan Pengguna	0,733	0,801	0,766	Baik
Manfaat Bersih	0,714	0,754	0,733	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

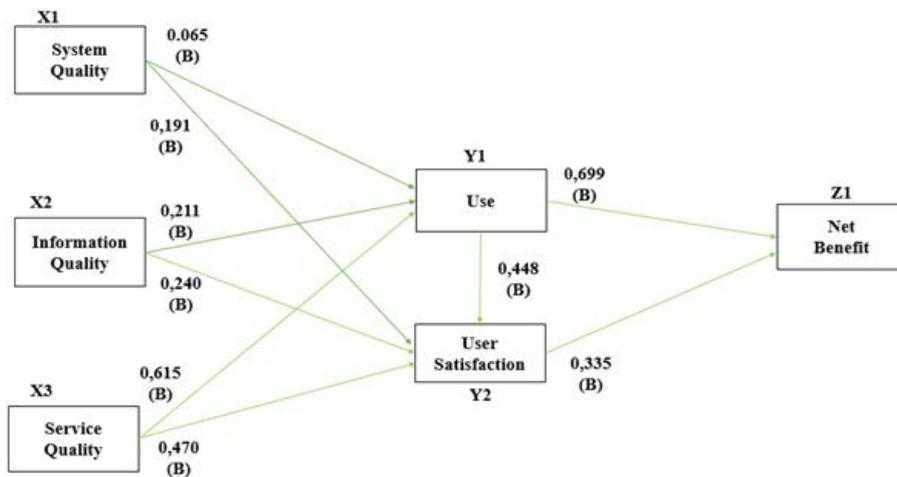
Berikut adalah tahap pengambilan keputusan berdasarkan hasil dari pengujian instrument yang telah dilakukan sebelumnya.

#### 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. 13 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Keterangan :

B = Berpengaruh

TB = Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Gambar 5.13 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 sistem akan meningkatkan penggunaan.
- 4) Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem 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 kepuasan 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.

Tabel 5. 5 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Indikator		Keterangan :	
		Berpengaruh (B)	Tidak Berpengaruh (TB)
X.1 – Y.1	Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, yang dimana antara variabel kualitas sistem terhadap variabel penggunaan memiliki pengaruh sebesar $1,5\% \geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan penggunaan.	✓	
X.1-Y.2	Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, yang dimana antara variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar $14,1\% \geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan	✓	

	kepuasan pengguna.		
X.2-Y.1	Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, yang dimana antara variabel kualitas informasi terhadap variabel penggunaan memiliki pengaruh sebesar 16,1% $\geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada kualitas informasi akan meningkatkan penggunaan.	✓	
X.2 – Y.2	Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, yang dimana antara variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 19% $\geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna.	✓	

X.3 – Y.1	<p>Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel penggunaan, yang dimana antara variabel kualitas layanan terhadap variabel penggunaan memiliki pengaruh sebesar 56,5% <math>\geq 0,050</math> artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan akan meningkatkan pengguna.</p>	✓	
X.3 – Y.2	<p>Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, yang dimana antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 42% <math>\geq 0,050</math> artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna.</p>	✓	

Y.1-Y.2	Variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna yang dimana antara variabel pengguna terhadap variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 39,8% $\geq 0,050$ , artinya setiap peningkatan pada penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna.	✓	
Y.1-Z.1	Variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih, yang dimana antara variabel penggunaan terhadap variabel manfaat bersih memiliki pengaruh sebesar 61,9% $\geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada penggunaan akan meningkatkan manfaat bersih.	✓	

Y.2-Z.1	Variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap variabel manfaat bersih, yang dimana antara variabel kepuasan pengguna terhadap variabel manfaat bersih memiliki pengaruh sebesar $28,5\% \geq 0,050$ artinya setiap peningkatan pada kepuasan pengguna akan meningkatkan manfaat bersih.	✓	
---------	---	---	--

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,

variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel penggunaan, variabel kualitas informasi 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, variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, yang berarti dalam meningkatkan kesuksesan aplikasi HALODOC 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. 6 Mean dan Loading Factor Kualitas Sistem.

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
X.1.1	Saya merasa bahwa aplikasi Halodoc mudah digunakan	4,360	0.813
X.1.2	Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi Halodoc untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	<b>4,390</b>	<b>0.845</b>
X.1.3	Saya tidak memerlukan waktu lama	4,360	0.834

	untuk mengakses aplikasi Halodoc		
	Rata-rata keseluruhan kualitas sistem	4,370	

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.1.2 dan X.1.2 Indikator X.1.2 berisi pernyataan “Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi Halodoc untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan” dengan nilai mean sebesar 4,390. Sedangkan nilai loading factor pada X.1.2 berisi pernyataan “Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi Halodoc untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan” dengan nilai loading factor sebesar 0.845. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna aplikasi, pengguna aplikasi Halodoc dapat mengandalkan sistem aplikasi Halodoc untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan aplikasi Halodoc untuk lebih meningkatkan untuk akses sistemnya dan agar aplikasi lebih mudah digunakan oleh pengguna.

Tabel 5. 7 Mean dan Loading Factor Kualitas Informasi

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
X.2.1	Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan	<b>4,250</b>	<b>0,896</b>
X.2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada	4,240	0,884

	Aplikasi Halodoc sudah relevan dengan kebutuhan saya		
X.2.3	Informasi yang disajikan pada Aplikasi Halodoc sudah akurat	4,160	0,813
	Rata-rata keseluruhan kualitas sistem	4,216	

Berdasarkan Tabel 5.7 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.2.1 dan X.2.1 Indikator X.2.1 berisi pernyataan “Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai mean sebesar 4,250 sedangkan indikator X.2.1 berisi pernyataan “Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,896.

Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, bahwa pengguna mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan.

Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan informasi yang disajikan pada Aplikasi Halodoc relevan dengan kebutuhan pengguna lalu akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi Halodoc Kota untuk lebih meningkatkan Informasi yang disajikan pada Aplikasi Halodoc sudah akurat.

Tabel 5. 8 Mean dan Loading Factor Kualitas Layanan

<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>	<b>Loading</b>
------------------	-------------	----------------

			<i>Factor</i>
X.3.1	Saya merasa aman dalam mengakses informasi pada aplikasi Halodoc	4,240	0,874
X.3.2	Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya	4,240	0,880
X.3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	<b>4,310</b>	<b>0,895</b>
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,263	

Berdasarkan Tabel 5.8 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.3.3 dan X.3.3.3. Indikator X.3.3 berisi pernyataan “Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan” dengan nilai mean sebesar 4,310

sedangkan pada indikator X.3.3 berisi pernyataan “Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,895.

Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan sistem aplikasi Halodoc meningkatkan keamanan sistemnya agar pengguna merasa aman dalam mengakses informasi pada aplikasi Halodoc sehingga akan menjadi

tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi Halodoc untuk sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan.

Tabel 5. 9 Mean dan Loading Factor Penggunaan

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Y.1.1	Saya menggunakan Aplikasi Halodoc untuk mencari info tentang Aplikasi Halodoc	<b>4,180</b>	0,810
Y.1.2	Saya sering mengunjungi Aplikasi Halodoc	3,780	<b>0,852</b>
Y.1.3	Saya sering mengakses Aplikasi Halodoc untuk mendapatkan informasi terkait dengan masalah kesehatan	4,120	0,834
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,026	

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.1.1 dan Y.1.2. Indikator Y.1.1 berisi pernyataan “Saya menggunakan Aplikasi Halodoc untuk mencari info tentang Aplikasi Halodoc” dengan nilai mean sebesar 3.180. Sedangkan nilai Loading Factor pada Y.1.2 berisi pernyataan “Saya sering mengunjungi Aplikasi Halodoc” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,852. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna

sering menggunakan aplikasi Halodoc untuk mencari info tentang Aplikasi Halodoc.

Kemudian untuk kedepannya diharapkan aplikasi Halodoc dapat meningkatkan informasi yang terkait dengan aplikasi Halodoc agar pengguna lebih sering mengakses aplikasi Halodoc untuk mencari info tentang Aplikasi Halodoc maupun tentang kesehatan.

Tabel 5. 10 Mean dan Loading Factor Kepuasan Pengguna

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Y.2.1	Sistem pada aplikasi Halodoc sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali	4,170	<b>0,925</b>
Y.2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi Halodoc	4,230	0,889
Y.2.3	Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi Halodoc	<b>4,310</b>	0,870
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,236	

Berdasarkan Tabel 5.10 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.2.3 dan Y.2.1. Indikator Y.2.3 berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi Halodoc” dengan nilai mean sebesar 4,310 dan sedangkan pada

Indikator Y.2.1 yang berisi pernyataan “Sistem pada aplikasi Halodoc sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali” nilai Loading Factor sebesar 0,925. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna senang dan merasa puas menggunakan aplikasi Halodoc.

Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan sistem informasi pada kualitas sistem meningkatkan sistemnya sehingga pengguna merasa lebih puas saat mengaksesnya dan akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi Halodoc untuk meningkatkan sistem yang ada agar pengguna lebih puas ada aplikasi Halodoc.

Tabel 5. 11 Mean dan Loading Factor Manfaat Bersih

<b>Indikator</b>		<b>Mean</b>	<b>Loading Factor</b>
Z.1.1	Aplikasi Halodoc dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar kesehatan	<b>4,350</b>	0,867
Z.1.2	Aplikasi Halodoc mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan	4,280	<b>0,875</b>
Z.1.3	Sistem informasi pada Aplikasi Halodoc sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya	4,270	0,862
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		3,790	

Berdasarkan Tabel 5.11 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Z.1.1 dan Z.1.2. Indikator Z.1.1 berisi pernyataan “Aplikasi Halodoc dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar kesehatan” dengan nilai mean sebesar 4,350.

Sedangkan nilai Loading Factor pada Z.1.2 berisi pernyataan “Aplikasi Halodoc mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,875. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa Aplikasi Halodoc dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar kesehatan. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan Sistem informasi pada aplikasi Halodoc dapat meningkatkan pengetahuan pengguna tentang aplikasi Halodoc. Hal tersebut akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi Halodoc untuk meningkatkan dan memaksimalkan layanan, sistem, dan informasi agar aplikasi Halodoc lebih bermanfaat bagi pengguna dalam hal menyediakan kebutuhan informasi.