

BAB V

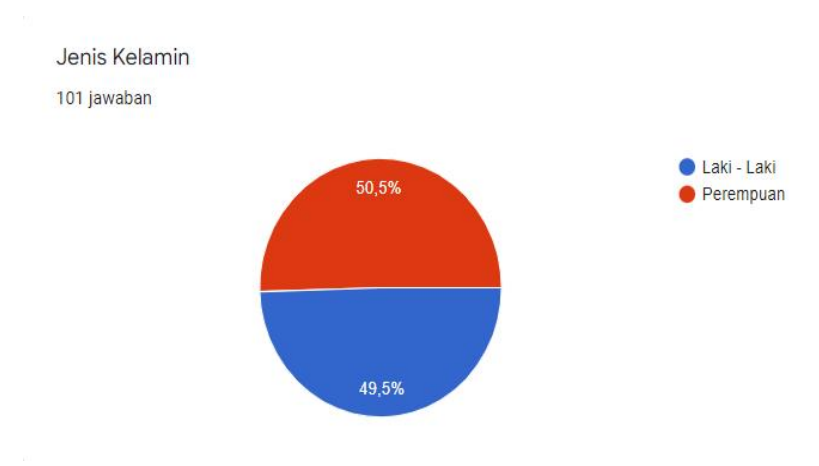
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Jambi.co. 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

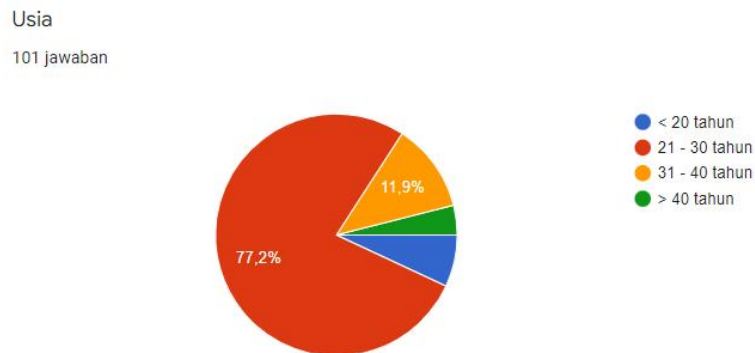
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini adalah laki-laki sebanyak 49,5 % dan perempuan sebanyak 50,5 %



Gambar 5. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.2 Usia

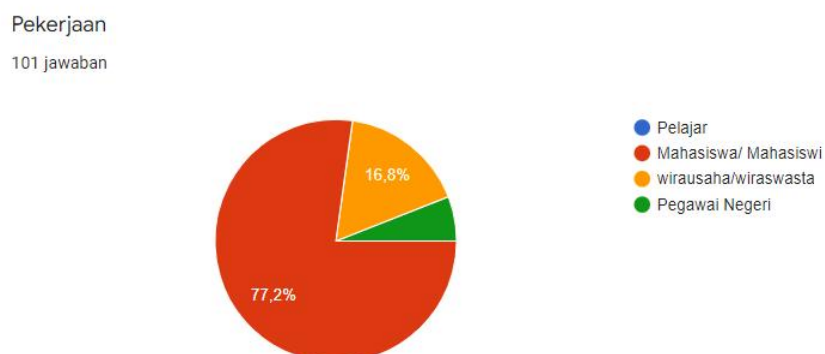
Karakteristik responden yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini berdasarkan usia terdiri dari < 20 tahun sebanyak 7 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 78 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 12 orang dan > 40 tahun sebanyak 4 orang.



Gambar 5. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Pekerjaan

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



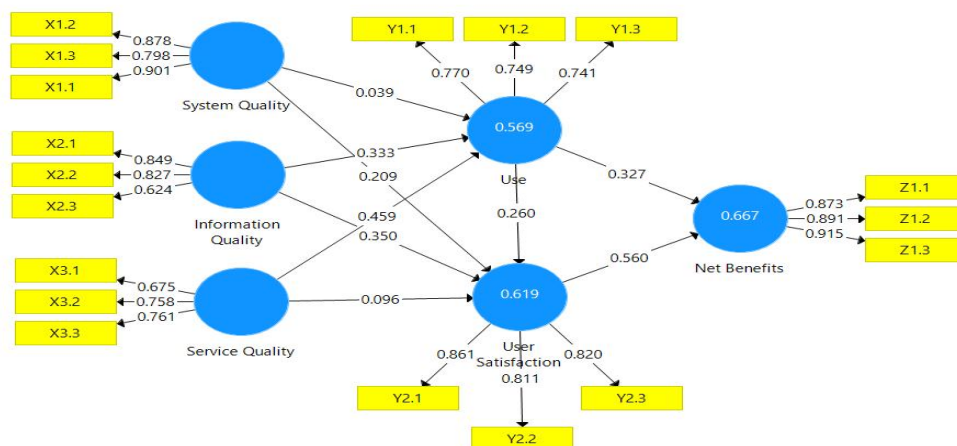
Gambar 5. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.2 Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisis data atau proses untuk memeriksa dan membuat permodelan data agar dapat menemukan informasi untuk pengambilan keputusan terhadap hasil penelitian. Di mana, analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM berbasis PLS dengan software Smart PLS versi 3.0.

5.2.1 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. 4 Model *Structural Equation Modelling*

Nilai minimal loading factor yakni $\geq 0,4$. Gambar 5.3 menunjukkan bahwa, nilai loading factor setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $\geq 0,4$. Nilai loading factor terendah dimiliki oleh indikator X2.3 yaitu sebesar 0,624.[31]

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 [31]. 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	0.901					
X1.2	0.878					
X1.3	0.798					
X2.1		0.849				
X2.2		0.827				
X2.3		0.624				
X3.1			0.675			
X3.2			0.758			
X3.3			0.761			
Y1.1				0.770		
Y1.2				0.749		
Y1.3				0.741		
Y2.1					0.861	

Y2.2					0.811	
Y2.3					0.820	
Z1.1						0.873
Z1.2						0.891
Z1.3						0.915

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	0.901	0.580	0.539	0.500	0.500	0.661
X1.2	0.878	0.576	0.526	0.445	0.520	0.617
X1.3	0.798	0.453	0.514	0.413	0.509	0.583
X2.1	0.556	0.849	0.636	0.608	0.645	0.672
X2.2	0.542	0.827	0.506	0.515	0.611	0.561

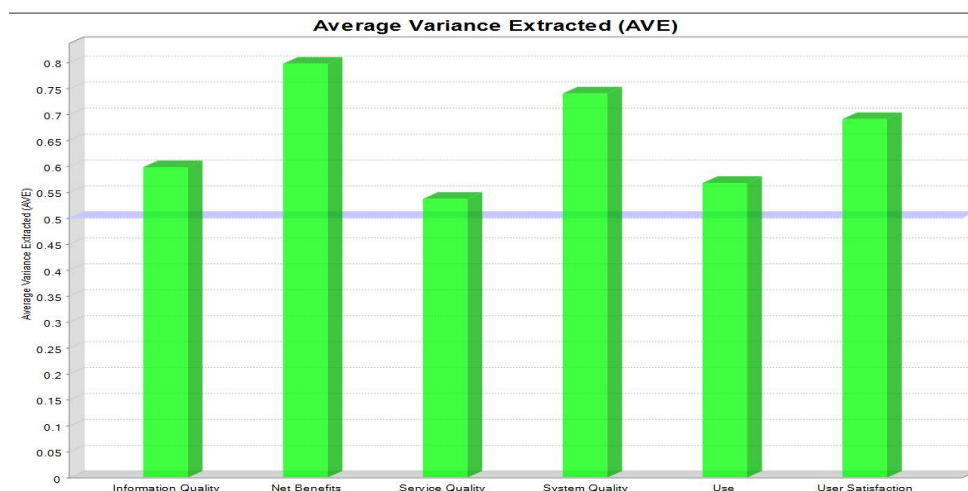
X2.3	0.317	0.624	0.415	0.410	0.374	0.379
X3.1	0.229	0.384	0.675	0.502	0.318	0.274
X3.2	0.364	0.500	0.758	0.555	0.485	0.540
X3.3	0.701	0.593	0.761	0.506	0.587	0.657
Y1.1	0.542	0.600	0.596	0.770	0.680	0.738
Y1.2	0.261	0.441	0.498	0.749	0.386	0.356
Y1.3	0.299	0.416	0.475	0.741	0.343	0.364
Y2.1	0.545	0.624	0.572	0.565	0.861	0.606
Y2.2	0.499	0.612	0.461	0.597	0.811	0.616
Y2.3	0.512	0.561	0.577	0.517	0.820	0.719
Z1.1	0.628	0.613	0.625	0.616	0.603	0.873
Z1.2	0.657	0.573	0.584	0.589	0.696	0.891
Z1.3	0.651	0.715	0.642	0.677	0.777	0.915

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, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2, X3.3, Y1.2, Y2.2, Y2.3, dan Z1.1, Z1.2, Z1.3. yang menunjukkan bahwa syarat uji discriminant validity terpenuhi atau memiliki model 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 [31].

Berikut terdapat gambar nilai AVE :



Gambar 5. 5 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 (AVE)</i>
<i>System Quality</i>	0.740
<i>Information Quality</i>	0.598
<i>Service Quality</i>	0.537
<i>Use</i>	0.568
<i>User Satisfaction</i>	0.691
<i>Net Benefits</i>	0.797

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 *Net Benefits* (manfaat bersih) yaitu sebesar 0,797. Sedangkan nilai AVE paling rendah dimiliki oleh variabel *Service Quality* (kualitas layanan) yaitu sebesar 0,537.

4. Uji Realibitas (*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 $\geq 0,7$ [30]. Berikut adalah nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

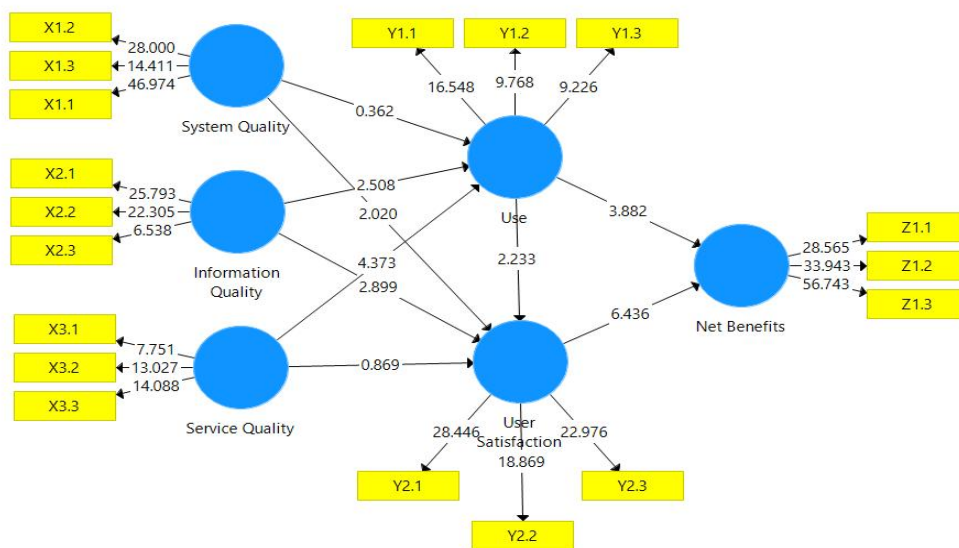
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Information...	0.661	0.704	0.814	0.598
Net Benefits	0.873	0.882	0.922	0.797
Service Qua...	0.571	0.579	0.776	0.537
System Qua...	0.823	0.831	0.895	0.740
Use	0.651	0.661	0.798	0.568
User Satisfa...	0.776	0.776	0.870	0.691

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 *Information Quality* (kualitas informasi) yaitu sebesar 0,839. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *net benefits*, *system quality*, *user satisfaction* memenuhi syarat yaitu $\geq 0,7$. Hal tersebut membuktikan bahwa jawaban dari responden tidak memiliki nilai yang reliabel karena menurut [30], *composite reliability* lebih baik dalam mengukur konsistensi.

5.2.2 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. 7 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* $\leq 0,05$ [31]. Berikut adalah nilai *T Statistics*.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Use	0.333	0.324	0.133	2.508	0.012
Information Quality -> User Satisfaction	0.350	0.340	0.121	2.899	0.004
Service Quality -> Use	0.459	0.463	0.105	4.373	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.096	0.098	0.110	0.869	0.385
System Quality -> Use	0.039	0.049	0.108	0.362	0.717
System Quality -> User Satisfaction	0.209	0.216	0.104	2.020	0.044
Use -> Net Benefits	0.327	0.333	0.084	3.882	0.000
Use -> User Satisfaction	0.260	0.258	0.116	2.233	0.026
User Satisfaction -> Net Benefits	0.560	0.555	0.087	6.436	0.000

Gambar 5. 8 Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)

Berdasarkan Gambar 5.8 didapatkan 9 (sembilan) hasil pengujian.

Pengujian tersebut sebagai berikut:

1. Hubungan kualitas sistem terhadap penggunaan pada aplikasi Jambi.co.

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

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,362 ($\leq 1,96$). Dan nilai *Original Sample* merupakan nilai positif sebesar 0,039 yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H1 ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (*System quality*) dengan Penggunaan (*Use*).

2. Hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

H2: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas

sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai T Statistics sebesar 2.020 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,209 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H2 dapat diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (*System quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Hubungan kualitas informasi terhadap penggunaan pada aplikasi Jambi.co.

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

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,508 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,333 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H3 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Penggunaan (*Use*).

4. Hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

H4: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas

informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai *T Statistics* sebesar 2,899 ($\geq 1,96$). Dan nilai *Original Sample* merupakan nilai positif sebesar 0,350 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 pada aplikasi Jambi.co.

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

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*) memiliki nilai *T Statistics* sebesar 4,373 ($\geq 1,96$). Dan nilai *Original Sample* merupakan nilai positif sebesar 0,459 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H5 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan Penggunaan (*Use*).

6. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

H6: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas

layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai T Statistics sebesar 0,869 ($\leq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,096 yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H6 ditolak 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 pada aplikasi Jambi.co.

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

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki nilai T Statistics sebesar 2,233 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,260 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 bersih (*net benefit*).

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) memiliki nilai T Statistics sebesar 3,882 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,327 yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H8 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan manfaat bersih (*net benefit*).

9. Hubungan Kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada aplikasi Jambi.co.

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

Gambar 5.7 diatas dapat menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) memiliki nilai T Statistics sebesar 6,436 ($\geq 1,96$). Dan nilai Original Sample merupakan nilai positif sebesar 0,560 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 Bersih (*Net Benefit*).

Untuk melihat hasil uji hipotesis efek mediasi berdasarkan pengaruh tidak langsung (*indirect effects*) dapat dilihat pada Gambar 5.9.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.048	0.049	0.034	1.411	0.159
Use -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.146	0.143	0.070	2.076	0.038
Information Quality -> Use -> User Satisfaction	0.087	0.088	0.059	1.477	0.140
Service Quality -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.054	0.053	0.060	0.890	0.374
System Quality -> Use -> User Satisfaction	0.010	0.008	0.030	0.337	0.736
Service Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.067	0.067	0.039	1.718	0.086
Information Quality -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.196	0.190	0.077	2.536	0.012
Service Quality -> Use -> User Satisfaction	0.119	0.119	0.063	1.906	0.057
Information Quality -> Use -> Net Benefits	0.109	0.108	0.052	2.102	0.036
System Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.006	0.004	0.017	0.342	0.732
Service Quality -> Use -> Net Benefits	0.150	0.153	0.048	3.131	0.002
System Quality -> User Satisfaction -> Net Benefits	0.117	0.121	0.063	1.869	0.062
System Quality -> Use -> Net Benefits	0.013	0.019	0.038	0.332	0.740

Gambar 5. 9 *Indirect Effects*

Berdasarkan Gambar 5.9 hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa :

- 1) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,159 atau $\leq 0,05$.
- 2) Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,038 atau $\leq 0,05$.
- 3) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,140 atau $\leq 0,05$.

- 4) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,736 atau $\leq 0,05$.
- 5) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,057 atau $\leq 0,05$.
- 6) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,002 atau $\leq 0,05$.
- 7) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,012 atau $\leq 0,05$.
- 8) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,036 atau $\leq 0,05$.
- 9) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,732 atau $\geq 0,05$.
- 10) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,732 atau $\geq 0,05$.

11) Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,062 atau $\geq 0,05$.

12) Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan dan kepuasan pengguna karena nilai P-Value 0,086 atau $\geq 0,05$.

13) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih secara tidak langsung melalui penggunaan karena nilai P-Value 0,740 atau $\geq 0,05$.

Berikut adalah hasil dari analisis *total effect* yang dapat dilihat pada

gambar 5.10 :

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Net Benefits	0.353	0.347	0.095	3.720	0.000
Information Quality -> Use	0.333	0.324	0.133	2.508	0.012
Information Quality -> User Satisfaction	0.436	0.428	0.119	3.681	0.000
Service Quality -> Net Benefits	0.271	0.273	0.082	3.311	0.001
Service Quality -> Use	0.459	0.463	0.105	4.373	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.215	0.217	0.109	1.966	0.050
System Quality -> Net Benefits	0.136	0.144	0.086	1.585	0.114
System Quality -> Use	0.039	0.049	0.108	0.362	0.717
System Quality -> User Satisfaction	0.220	0.224	0.111	1.972	0.049
Use -> Net Benefits	0.473	0.476	0.076	6.221	0.000
Use -> User Satisfaction	0.260	0.258	0.116	2.233	0.026
User Satisfaction -> Net Benefits	0.560	0.555	0.087	6.436	0.000

Gambar 5. 10 *Total Effect*

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

- 1) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.

- 2) Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,012 atau $\leq 0,05$.
- 3) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.
- 4) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,001 atau $\leq 0,05$.
- 5) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.
- 6) Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,050 atau $\leq 0,05$.
- 7) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,114 atau $\geq 0,05$.
- 8) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap penggunaan karena nilai *P-Value* 0,717 atau $\geq 0,05$.
- 9) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,049 atau $\leq 0,05$.
- 10) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.
- 11) Penggunaan berpengaruh signifikan secara total terhadap kepuasan pengguna karena nilai *P-Value* 0,026 atau $\leq 0,05$.
- 12) Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan secara total terhadap manfaat bersih karena nilai *P-Value* 0,000 atau $\leq 0,05$.

5.2.3 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) [30].

	R Square	R Square Adjusted
Net Benefits	0.667	0.661
Use	0.569	0.556
User Satisfaction	0.619	0.603

Gambar 5. 11 Nilai *R-Square*

Gambar 5.11 menunjukkan bahwa nilai R² untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 0,619 yang berarti bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (moderate/sedang). Nilai R² untuk variabel manfaat bersih adalah sebesar 0,667 yang berarti bahwa variabel manfaat bersih dapat dikatakan pengaruhnya (substansial). Nilai R² untuk variabel penggunaan adalah sebesar 0,569 yang berarti bahwa variabel pengguna dapat dikatakan pengaruhnya (moderate/sedang).

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

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

	Information Quality	Net Benefits	Service Quality_	System Qua...	Use	User Satisfaction
Information Quality					0.120	0.134
Net Benefits						
Service Quality_					0.234	0.009
System Quality					0.002	0.063
Use		0.176				0.076
User Satisfaction		0.517				

Gambar 5. 12 Nilai *F-Square*

Berdasarkan Gambar 5.12 dapat dilihat bahwa nilai uji *F-Square* apa saja yang memiliki pengaruh :

- 1) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki nilai F^2 0,120 (memiliki pengaruh kecil)
- 2) Pengaruh dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,134 (memiliki pengaruh kecil).
- 3) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki nilai F^2 0,234 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 4) Pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,009 (memiliki pengaruh kecil).

- 5) Pengaruh dari kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai F^2 0,002 (memiliki pengaruh kecil).
- 6) Pengaruh dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,063 (memiliki pengaruh kecil).
- 7) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap manfaat bersih memiliki nilai F^2 0,176 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 8) Pengaruh dari variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai F^2 0,076 (memiliki pengaruh kecil).
- 9) Pengaruh dari variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai F^2 0,157 (memiliki pengaruh sedang/moderat).
- 10) Manfaat bersih tidak mempengaruhi variabel lainnya.

5.2.4 Uji Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)

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

Tabel 5. 4 Nilai *Goodness of Fit*

Variabel	R^2	AVE	$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$	Keterangan
Penggunaan	0,569	0,568	0,568	Baik
Kepuasan Pengguna	0,619	0,691	0,653	Baik
Manfaat Bersih	0,667	0,797	0,728	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

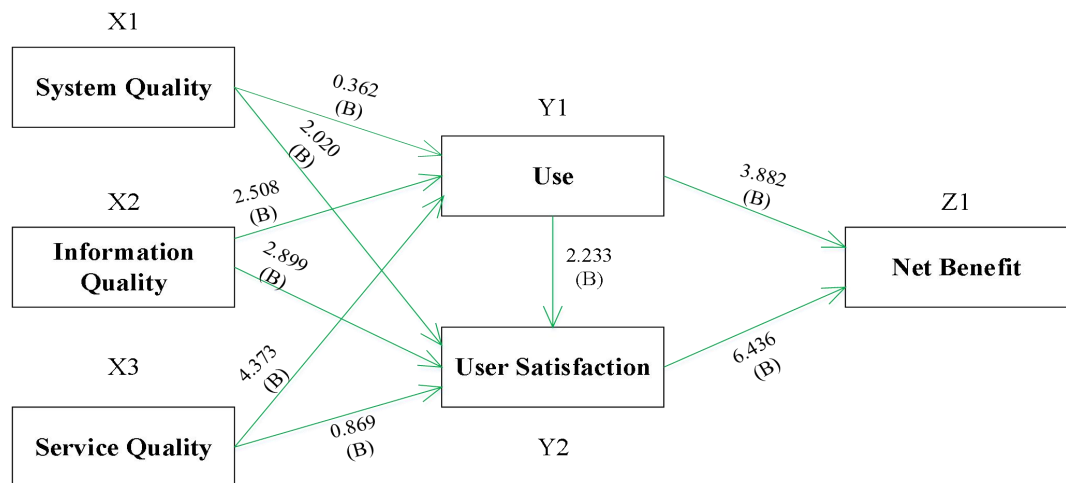
Berikut adalah tahap pengambilan keputusan berdasarkan hasil dari pengujian instrument yang telah dilakukan sebelumnya.

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

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

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan, variabel kualitas informasi 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 semua variabel sangat berpengaruh dalam meningkatkan kesuksesan aplikasi Jambi.co diharapkan lebih dapat meningkatkan variabel-variabel tersebut sehingga aplikasi tersebut lebih bermanfaat.

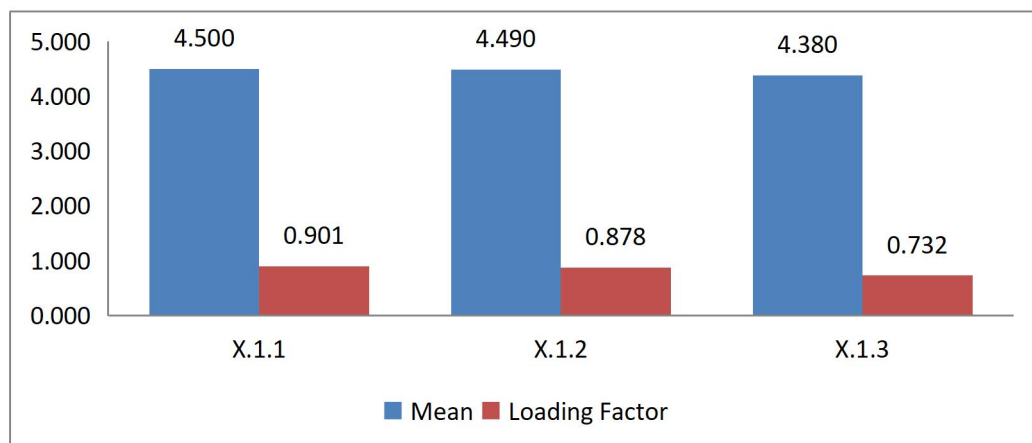
2. Pembentukan Variabel Laten

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

Tabel 5. 5 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Sistem.

Indikator		Mean	Loading Factor
X.1.1	Saya merasa bahwa aplikasi Jambi.co mudah digunakan	4,500	0,901
X.1.2	Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi Jambi.co untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	4,490	0,878
X.1.3	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi Jambi.co	4,380	0,798
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,456	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.5 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Sistem :



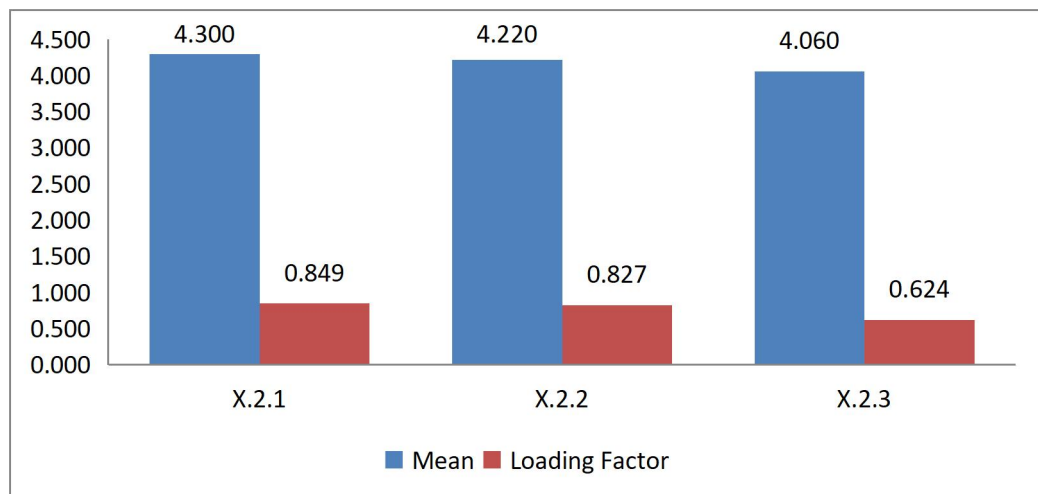
Gambar 5. 14 Grafik Mean dan *Loading Factor* Kualitas Sistem

Berdasarkan Tabel 5.5 dan Gambar 5.14 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.1.1 dan X.1.1 Indikator X.1.1 berisi pernyataan “Saya merasa bahwa aplikasi Jambi.co mudah digunakan” dengan nilai mean sebesar 4,500. Sedangkan nilai loading factor pada X.1.1 berisi pernyataan “Saya merasa bahwa aplikasi Jambi.co mudah digunakan” dengan nilai loading factor sebesar 0,845. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna aplikasi, pengguna aplikasi Jambi.co mudah digunakan dan sistem pada aplikasi Jambi.co dapat diandalkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan aplikasi Jambi.co untuk lebih meningkatkan kecepatan dalam mengakses aplikasi Jambi.co 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	4,300	0,849
X.2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada aplikasi Jambi.co sudah relevan dengan kebutuhan saya	4,220	0,827
X.2.3	Informasi yang disajikan pada aplikasi Jambi.co sudah akurat	4,060	0,624
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,193	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.6 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Informasi :

Gambar 5. 15 Grafik Mean dan *Loading Factor* Kualitas Informasi.

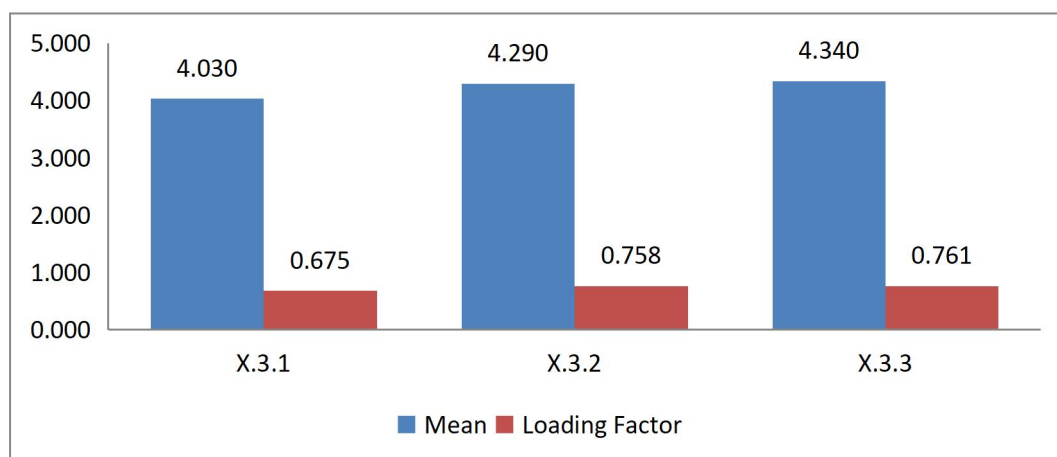
Berdasarkan Tabel 5.6 dan Gambar 5.15 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.2.1 dan X.2.1. Indikator X.2.1 berisi pernyataan “Informasi yang disajikan pada aplikasi Jambi.co sudah akurat” dengan nilai mean sebesar 4,300 sedangkan indikator X.2.1 berisi pernyataan “Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,849. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, bahwa

pengguna merasa Informasi yang disajikan pada aplikasi Jambi.co sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan data yang ada pada aplikasi Jambi.co lebih akurat bagi pengguna. lalu akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi Jambi.co untuk lebih meningkatkan kelengkapan informasi yang ada pada aplikasi Jambi.co.

Tabel 5. 7 Mean dan *Loading Factor* Kualitas Layanan

Indikator		Mean	<i>Loading Factor</i>
X.3.1	Saya merasa aman dalam mengakses informasi pada aplikasi Jambi.co	4,030	0,675
X.3.2	Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya	4,290	0,758
X.3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	4,340	0,761
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,220	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.7 *Mean* dan *Loading Factor* Kualitas Layanan :



Gambar 5. 16 Grafik Mean dan *Loading Factor* Kualitas Layanan

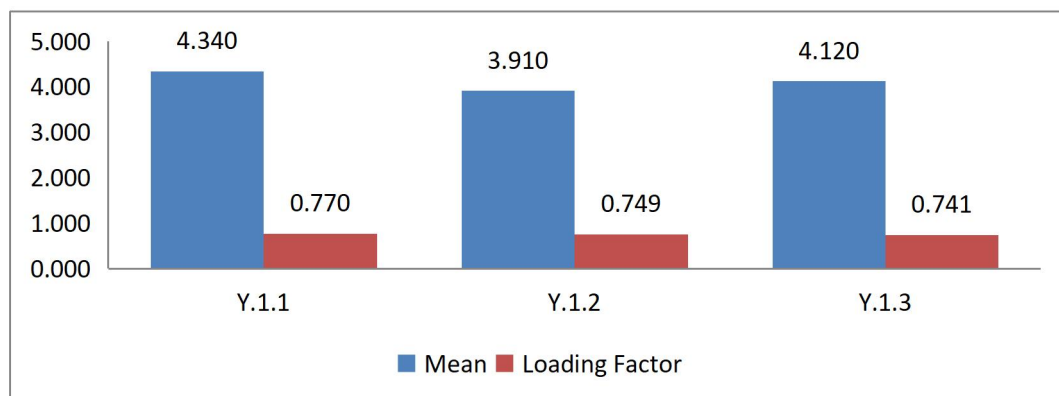
Berdasarkan Tabel 5.7 dan Gambar 5.16 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator X.3.3

dan X.3.3. Indikator X.3.3 berisi pernyataan “Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan” dengan nilai mean sebesar 4,340 sedangkan pada indicator X.3.3 berisi pernyataan “Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,761. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa sistem memberikan tanggapan yang sesuai dilakukan pengguna. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pengguna sehingga akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi Jambi.co untuk lebih meningkatkan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.

Tabel 5. 8 Mean dan *Loading Factor* Penggunaan.

Indikator		Mean	Loading Factor
Y.1.1	Saya menggunakan aplikasi Jambi.co untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia	4,340	0,770
Y.1.2	Saya sering mengunjungi aplikasi Jambi.co	3,910	0,749
Y.1.3	Saya sering mengakses aplikasi Jambi.co untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	4,120	0,741
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,123	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.8 *Mean* dan *Loading Factor* Penggunaan.



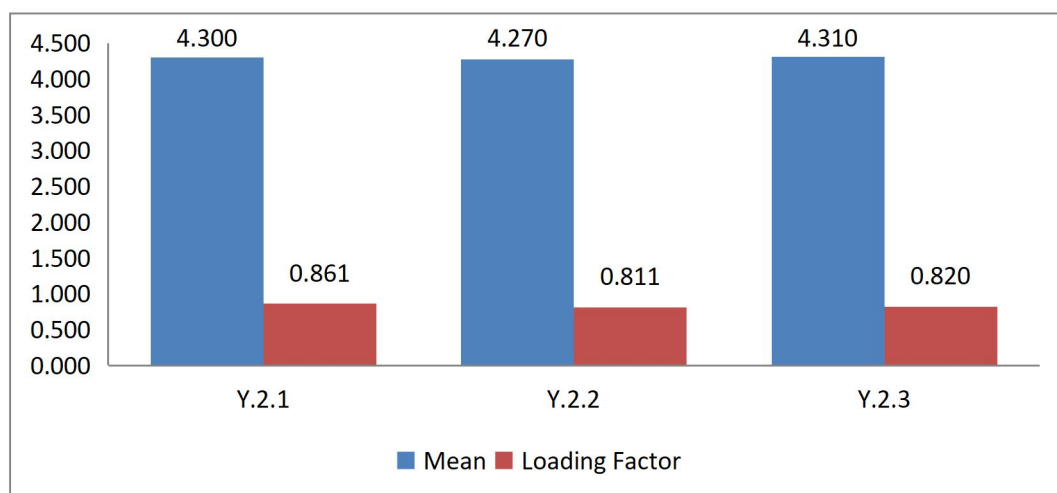
Gambar 5. 17 Grafik Mean dan *Loading Factor* Penggunaan

Berdasarkan Tabel 5.8 dan Grafik 5.17 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.1.1 dan Y.1.1. Indikator Y.1.1 berisi pernyataan “Saya menggunakan aplikasi Jambi.co untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia” dengan nilai mean sebesar 4,340. Sedangkan nilai Loading Factor pada Y.1.1 berisi pernyataan “Saya menggunakan aplikasi Jambi.co untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,770. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna sering menggunakan aplikasi Jambi.co untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudian untuk kedepannya diharapkan aplikasi Jambi.co dapat meningkatkan informasi yang terkait dengan Jambi.co agar pengguna lebih sering mengunjungi aplikasi Jambi.co. Maka dari itu pihak pengembang harus lebih memperhatikan frekuensi penggunaan dan meningkatkan kualitas layanan, sistem, maupun informasi dari aplikasi Jambi.co 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 pada aplikasi Jambi.co sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali	4,300	0,861
Y.2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi Jambi.co	4,270	0,811
Y.2.3	Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi Jambi.co	4,310	0,820
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,293	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.9 *Mean* dan *Loading Factor* Kepuasan Pengguna :

Gambar 5. 18 Grafik Mean dan *Loading Factor* Kepuasan Pengguna

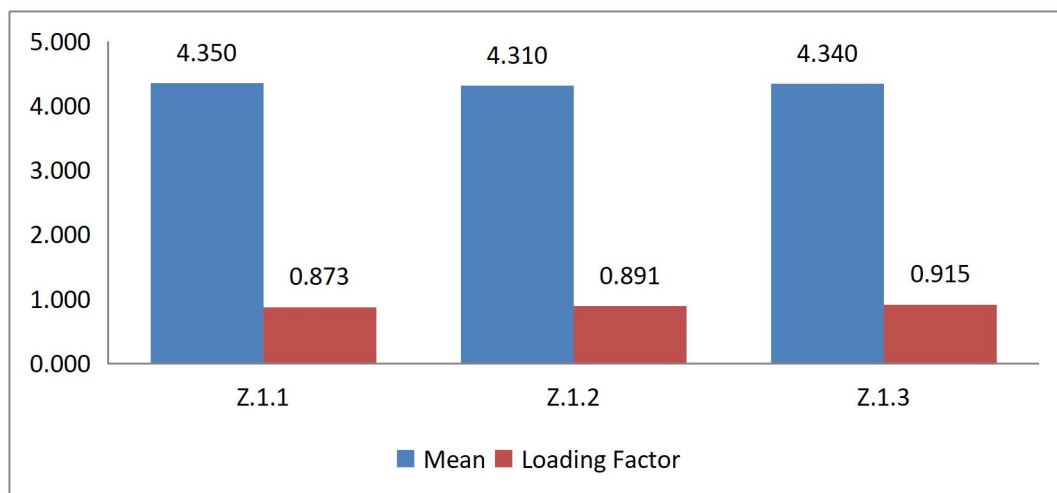
Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Y.2.3 dan Y.2.1. Indikator Y.2.3 berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi Jambi.co” dengan nilai mean sebesar 4,310 sedangkan pada Indikator Y.2.1 yang berisi pernyataan “Sistem pada aplikasi Jambi.co sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali” nilai Loading Factor

sebesar 0,861. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna senang dan merasa puas menggunakan aplikasi Jambi.co. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan agar sistem informasi pada aplikasi Jambi.co lebih baik sehingga pengguna merasa lebih puas saat mengaksesnya dan akan menjadi tumpuan/acuan bagi pihak pengembang aplikasi Jambi.co untuk meningkatkan sistem yang ada agar pengguna lebih puas ada aplikasi Jambi.co.

Tabel 5. 10 Mean dan *Loading Factor* Manfaat Bersih

Indikator		Mean	Loading Factor
Z.1.1	Aplikasi Jambi.co dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar informasi berita terbaru	4,350	0,873
Z.1.2	Aplikasi Jambi.co mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan	4,310	0,891
Z.1.3	Sistem informasi pada aplikasi Jambi.co sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya	4,340	0,915
Rata-rata keseluruhan kualitas sistem		4,213	

Berikut ini adalah gambar grafik dari Tabel 5.10 *Mean* dan *Loading Factor* Manfaat Bersih

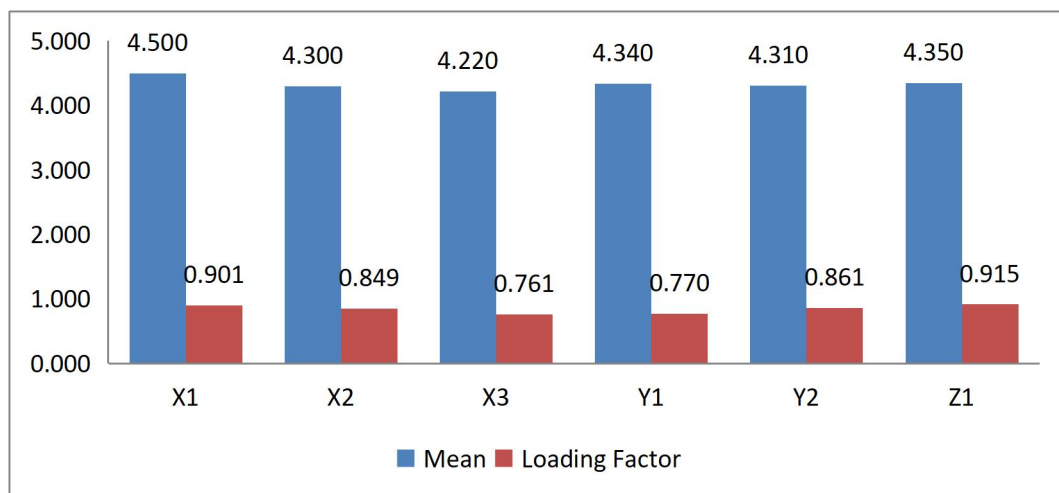


Gambar 5. 19 Grafik Mean dan *Loading Factor* Manfaat Bersih

Berdasarkan Tabel 5.10 dan Gambar 5.19 menunjukkan bahwa terdapat nilai mean dan Loading Factor yang dominan atau tinggi pada indikator Z1.3 dan Z.1.3. Indikator Z.1.3 berisi pernyataan “Sistem informasi pada aplikasi Jambi.co sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya” dengan nilai mean sebesar 4,340. Sedangkan nilai Loading Factor pada Z.1.3 berisi pernyataan “Sistem informasi pada aplikasi Jambi.co sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya” dengan nilai Loading Factor sebesar 0,915. Dengan demikian hal ini berarti pada saat penelitian persepsi pengguna, pengguna merasa informasi pada aplikasi Jambi.co sangat berguna dan dapat meningkatkan pengetahuan bagi pengguna. Kemudian untuk kedepannya pengguna menginginkan Sistem informasi pada aplikasi Jambi.co dapat meningkatkan pelayan dalam menyampaikan kritik dan saran pengguna tentang aplikasi Jambi.co. Hal tersebut akan menjadi tumpuan/acuan bagi pengembang aplikasi Jambi.co untuk meningkatkan dan memaksimalkan layanan, sistem,

dan informasi agar aplikasi Jambi.co lebih bermanfaat bagi pengguna dalam hal menyediakan kebutuhan informasi.

Berikut ini adalah gambar grafik perbandingan dari setiap variabel laten :



Gambar 5. 20 Grafik perbandingan Variabel Laten

Berdasarkan Gambar 5.20 menunjukkan bahwa grafik nilai dari setiap variabel laten diatas terdapat nilai mean yang paling dominan atau tinggi yaitu pada Variabel X1 (kualitas sistem) yang berisi pertanyaan “Saya merasa bahwa aplikasi Jambi.co mudah digunakan” dengan nilai mean sebesar 4,500. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna bahwa aplikasi Jambi.co mudah digunakan. Sedangkan nilai *loading factor* yang paling dominan atau tinggi yaitu pada Variabel Z1 (Manfaat Bersih) yang berisi pertanyaan “Sistem informasi pada aplikasi Jambi.co sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,915 pernyataan ini menyatakan kedepannya bahwa pengguna menginginkan aplikasi Jambi.co dapat menyajikan kelengkapan data dan informasi yang lebih up to date agar pengguna lebih puas ada aplikasi Jambi.co.