

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. DATA KUESIONER

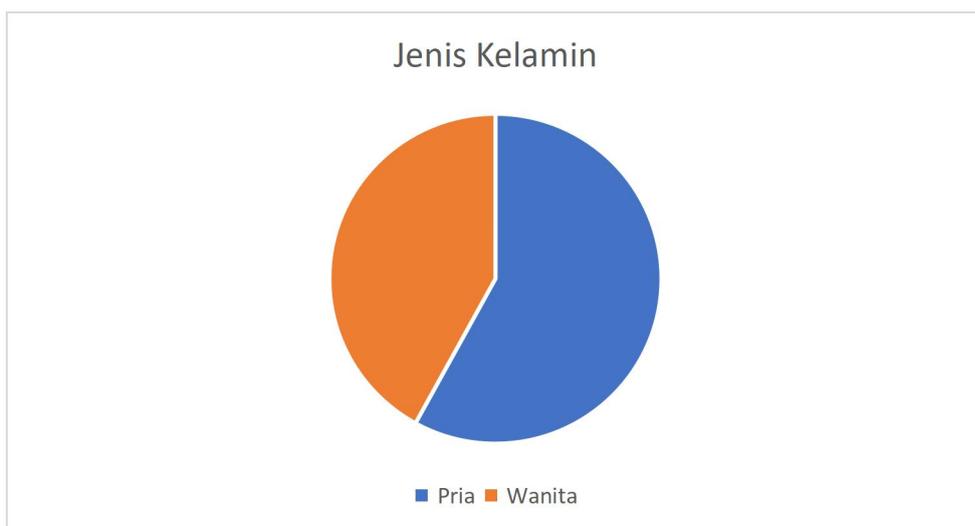
##### 5.1.1 Gambaran Umum Responden

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan Tabel 5.1

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	58	58%
Wanita	42	42%
Jumlah	100	100%



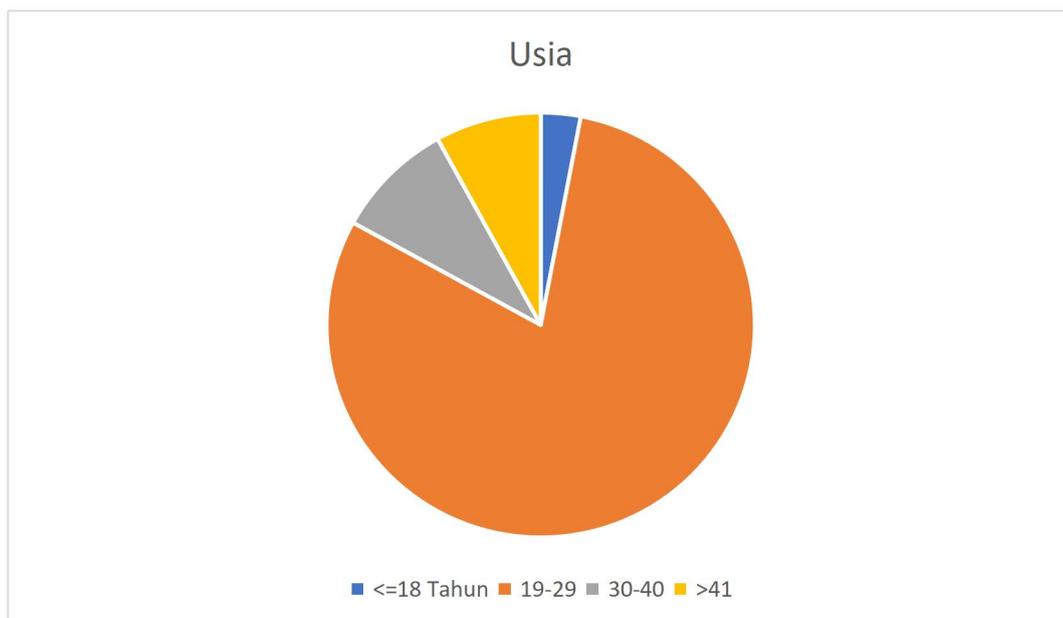
**Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

## 2. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden lebih kecil atau sama dengan 18 tahun sebanyak 3 responden, usia 19 tahun sampai 29 tahun berjumlah 80 responden, usia 30 tahun sampai 40 tahun berjumlah 9 responden dan usia diatas 41 tahun berjumlah 8 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.2 Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<= 18	3	3%
19-29	80	80%
30-40	9	9%
> 41	8	8%
Jumlah	100	100%

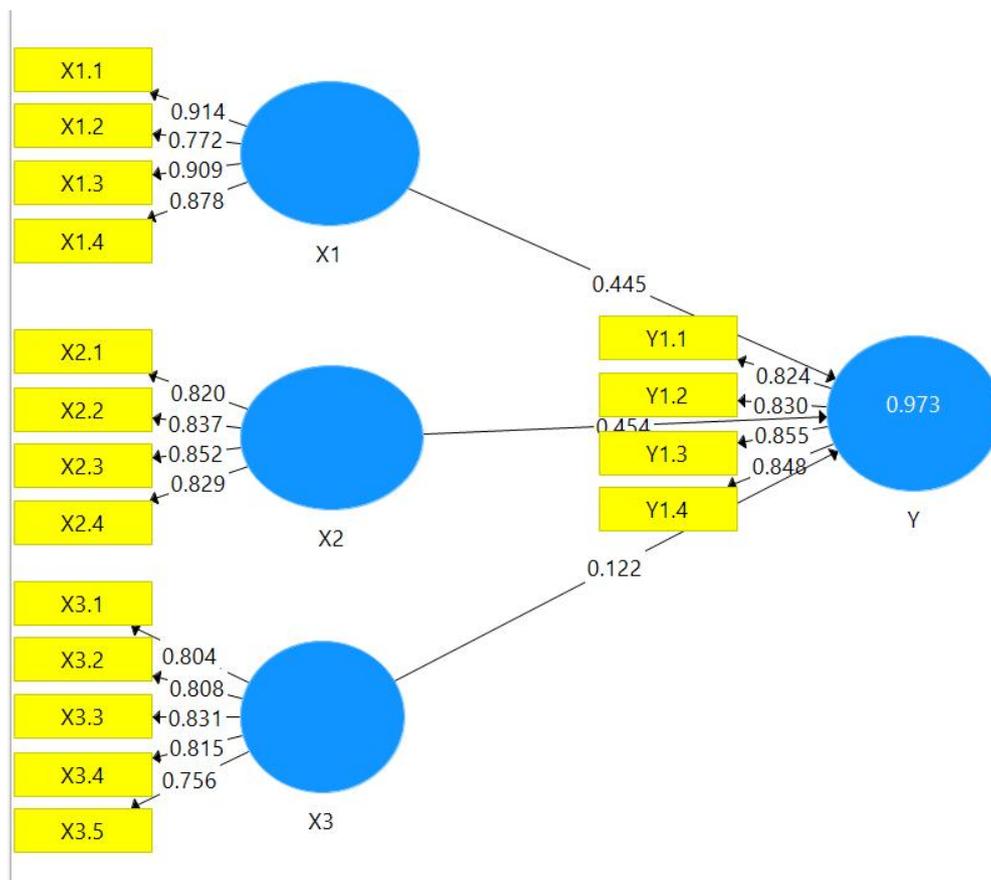


**Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia**

## 5.2. ANALISIS DATA

### 5.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan program smartPLS 3.0. Berikut ini adalah sekema model program PLS yang diujikan:



**Gambar 5.3 Model Struktural**

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif

individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0,70 [38].

## 5.2.2 Evaluasi *Outer Model*

### 1. *Convergen Validity*

Untuk menguji convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik apabila nilai outer loading  $> 0,7$  [38]. Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

**Tabel 5.3 Data Outer Loadings**

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kualitas Sistem (System Quality)	X1.1	0.914
	X1.2	0.772
	X1.3	0.909
	X1.4	0.878
Kualitas Informasi (Information Quality)	X2.1	0.820
	X2.2	0.837
	X2.3	0.852
	X2.4	0.829
Kualitas Layanan (Service Quality)	X3.1	0.804
	X3.2	0.808

	X3.3	0.831
	X3.4	0.815
	X3.5	0.756
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Y1	0.824
	Y2	0.830
	Y3	0.855
	Y4	0.848

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai  $>0,7$ , sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

## 2. Discriminant Validity

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji discriminant validity. Uji discriminant validity menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminant validity apabila nilai cross loading indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya [39]. Berikut ini adalah nilai cross loading masing-masing indikator:

	X1	X2	X3	Y <sub>1</sub>
X1.1	0.914	0.829	0.730	0.855
X1.2	0.772	0.852	0.691	0.830
X1.3	0.909	0.792	0.702	0.838
X1.4	0.878	0.725	0.724	0.820
X2.1	0.653	0.820	0.713	0.701
X2.2	0.713	0.837	0.703	0.824
X2.3	0.772	0.852	0.691	0.830
X2.4	0.914	0.829	0.730	0.855
X3.1	0.822	0.726	0.804	0.848
X3.2	0.675	0.690	0.808	0.711
X3.3	0.666	0.712	0.831	0.703
X3.4	0.514	0.616	0.815	0.590
X3.5	0.542	0.646	0.756	0.585
Y1.1	0.713	0.837	0.703	0.824
Y1.2	0.772	0.852	0.691	0.830
Y1.3	0.914	0.829	0.730	0.855
Y1.4	0.822	0.726	0.804	0.848

**Gambar 5.4 Cross Loading**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.4 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-

masing. Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variance extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus  $> 0,5$  untuk model yang baik [40].

	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.757
X2	0.696
X3	0.645
Y_	0.704

**Gambar 5.5 Average Variance Extracted (AVE)**

Berdasarkan sajian data dalam gambar 5.5 di atas, diketahui bahwa nilai AVE  $> 0,5$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

### 3. *Composite Reliability*

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability  $> 0,7$  [40]. Berikut ini adalah nilai composite reliability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

$\hat{\phantom{x}}$	Composite Reliability
X1	0.926
X2	0.902
X3	0.901
Y_	0.905

**Gambar 5.6 Composite Reliability**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian  $> 0,7$ . Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi composite realibility sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

#### 4. *Cronbach Alpha*

Uji realibilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha apabila memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,7$  [39]. Berikut ini adalah nilai cronbach alpha dari masing-masing variabel:

	Cronbach's Alpha
X1	0.891
X2	0.855
X3	0.864
Y_	0.860

**Gambar 5.7 Cronbach Alpha**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.7 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* semua variabel penelitian  $> 0,7$ . Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *Cronbach alpha* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

### 5.2.3 Evaluasi Inner Model

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai hasil uji path coefficient, uji goodness of fit dan uji hipotesis.

#### 1. Uji *Path Coefficient*

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. Sedangkan coefficient determination (*R-Square*) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Chin menyebutkan hasil  $R^2$  sebesar 0,67 ke atas untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan pengaruh variabel eksogen (yang mempengaruhi) terhadap variabel endogen (yang dipengaruhi) termasuk dalam kategori baik. Sedangkan

jika hasilnya sebesar 0,33 – 0,67 maka termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya sebesar 0,19 – 0,33 maka termasuk dalam kategori lemah. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 5.3 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai path coefficient terbesar ditunjukkan dengan pengaruh Variabel Kepuasan Pengguna terhadap indikator Y.2 sebesar 0,874. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variable Kualitas Layanan terhadap indikator X3.3 sebesar 0,866 dan pengaruh yang paling kecil ditunjukkan oleh variabel Kualitas Layanan terhadap indikator X3.4 yaitu sebesar 0,706.

## 2. *Uji Goodness of Fit*

Nilai R square ( $R^2$ ) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan r-square adjusted (adjusted  $R^2$ ). Nilai r square adjusted adalah nilai yang selalu lebih kecil dari r square. Nilai  $R^2$  mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu :

Jika nilai  $R^2 = 0,67$  Model adalah substansi (kuat)

Jika nilai  $R^2 = 0,33$  Model adalah moderate (sedang)

Jika nilai  $R^2 = 0,19$  Model adalah lemah (buruk)

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai R-Square sebagai berikut:

	R Square	R Square Adjusted
Y_	0.973	0.972

**Gambar 5 8 Nilai R-Square**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.8 di atas, dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) adalah 0,973. Nilai ini terkategori moderat atau sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderat atau sedang terhadap variabel dependen.

#### 5.2.4 Uji Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah fit maka tes hipotesis dapat dilakukan. Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrapping dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat 3 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai path coefficient dan nilai t-statistic. Kriteria nilai path coefficient adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Jika nilai path coefficient adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai t hitung (t-statistic) > t tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1.96.

**Tabel 5.4 Uji Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	Path Koefisien	T-Statistic	Hasil
H1	X1=>Y	0,445	7,592	Diterima
H2	X2=>Y	0,454	7,219	Diterima
H3	X3=>Y	0,122	2,719	Diterima

### 5.3. PEMBAHASAN

Hipotesis pertama berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Kepuasan Pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 7,592. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website PTPN VI sudah mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas sistem.

Hipotesis kedua berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Kepuasan Pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 7,219. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website PTPN VI sudah mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas informasi.

Hipotesis ketiga berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Kepuasan Pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic

yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 2,719. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website PTPN VI sudah mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas layanan.