

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 20 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan tanggal 29 November sampai 31 Desember 2021. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* Smartpls3, dan akan diuji ke reabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.2 PROFIL RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentanse
Laki-Laki	49	49%
Perempuan	51	51%
Total	100	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 responden dengan presentase sebesar 51%, sedangkan dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 49 responden dengan presentase sebesar 49%.

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentanse
< 20	19	19%
21 – 30	34	34%
31 - 35	8	8%
> 36	39	39%
Total	100	100%

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak umur pada penelitian ini adalah responden dengan umur 21-30 sebanyak 34 responden dengan presentase 34%. Responden < 20 tahun dengan jumlah 19 responden dengan presentase 19%. Responden dengan umur 31-35 sebanyak 8 responden dengan presentase 8 % serta responden dengan umur >36 tahun sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.

5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentanse
Pegawai Negeri	14	14%
Pegawai Swasta	22	22%
Pelajar/Mahasiswa	46	46%
Buruh/Tani	1	1%
Wirausaha	7	7%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Total	100	100%

Pada tabel 5.3 diatas dapat dilihat frekuensi terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 46 responden dengan presentase 46%. Responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 14 responden dengan presentase 14%. Responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 22 responden dengan presentase 22%. Responden dengan pekerjaan buruh/tani sebanyak 1 responden dengan presentase 1%. Responden dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 7 responden dengan presentase 7%, serta responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

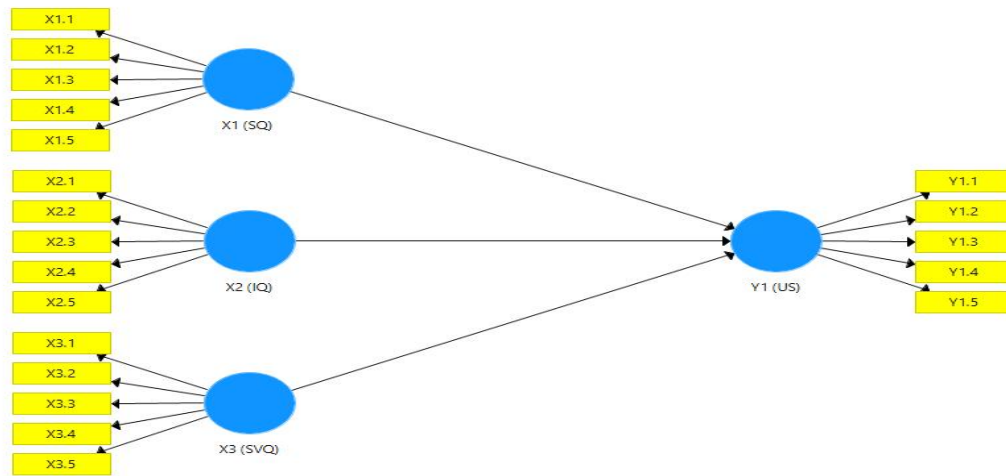
Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari sebuah penelitian. Analisis *outer model* menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

5.3.1 Uji Validitas

Menurut Widyaningtyas [49] Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing- masing pernyataan dengan skor total.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Ramadhani [50] *Convergent validity* mengukur korelasi antara item pernyataan dengan konstruk dalam penelitian. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Jika nilai *loading factor* kurang dari 0.7 maka indikator dapat dihapus dikarenakan indikator tidak termuat pada konstruk yang mewakilinya. Pada penelitian ini batas minimal *loading factor* yang dinyatakan valid adalah 0.7.



Gambar 5. 1 Model SmartPLS

Tabel 5. 4 Loading Factor

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SQ)	Y1 (US)
X1.1	0.874			
X1.2	0.864			
X1.3	0.889			
X1.4	0.907			
X1.5	0.858			
X2.1		0.829		
X2.2		0.907		
X2.3		0.867		
X2.4		0.845		
X2.5		0.886		
X3.1			0.877	
X3.2			0.878	
X3.3			0.923	
X3.4			0.874	

X3.5			0.867	
Y1.1				0,908
Y1.2				0,896
Y1.3				0,879
Y1.4				0,917
Y1.5				0,815

Keterangan :

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SVQ : *Service Quality*

US : *User Satisfaction*

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* telah terpenuhi dari nilai yang telah disarankan yaitu lebih dari 0.7. Dimana nilai *loading factor* yang paling kecil terdapat pada indikator Y1.5 yaitu sebesar 0.815. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan didalam penelitian ini telah memenuhi *convergent validity* dan dapat dinyatakan valid, karena indikator untuk semua variabel tidak ada yang dieliminasi dari model.

2. Validitas Diskriminan

Menurut Pratama et al [51] Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya *discriminant validity* tercapai.

Tabel 5. 5 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>System Quality (X1)</i>	0,772
<i>Information Quality (X2)</i>	0,752
<i>Service Quality (X3)</i>	0,781
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,781

Berdasarkan tabel 5.5 hasil dari nilai AVE dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi syarat maka dinyatakan setiap variabel valid secara *discriminat validy* karena nilai koefisien AVE lebih besar dari 0.5. Untuk nilai AVE tertinggi yaitu pada variabel kualitas layanan (*Service Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0.781. Sedangkan untuk nilai AVE terendah yaitu pada variabel kualitas informasi (*Information Quality*) sebesar 0.752. Selain itu, *validitas diskriminan* juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell-Larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [51]. Jika nilai *fornell lacker criterion* memiliki nilai lebih data dari 0.7 maka mempunyai validitas diskriminan yang baik [52].

Tabel 5. 6 Fornell Larcker Criterion

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (US)
X1 (SQ)	0.879			
X2 (IQ)	0.881	0.867		
X3 (SVQ)	0.851	0.914	0.884	

Y1 (US)	0.804	0.859	0.926	0.884
----------------	-------	-------	-------	-------

Pada tabel 5.6 *Fornell Larcker Criterion* dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) 0.879, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) 0.867, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) 0.884, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 0.884.

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai *loading factor* yang di uji dari pada konstruk latennya, artinya terdapat bahwa setiap indikator pertanyaan mampu di perkirakan dengan baik oleh masing-masing konstruk laten atau dapat diartikan bahwa validitas diskriminan telah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari tabel 5.5 serta tabel 5.6 bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu dengan mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. *Cross loading* dikatakan valid apabila skornya lebih dari 0.7 [53].

Tabel 5. 7 Cross Loading

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (US)
X1.1	0.874	0.729	0.686	0.702
X1.2	0.864	0.735	0.697	0.637
X1.3	0.889	0.735	0.775	0.736
X1.4	0.907	0.853	0.791	0.744
X1.5	0.858	0.790	0.784	0.707
X2.1	0.827	0.829	0.743	0.682

X2.2	0.773	0.907	0.841	0.807
X2.3	0.740	0.867	0.802	0.733
X2.4	0.714	0.845	0.764	0.715
X2.5	0.774	0.886	0.809	0.778
X3.1	0.791	0.827	0.877	0.808
X3.2	0.748	0.784	0.878	0.821
X3.3	0.779	0.851	0.923	0.844
X3.4	0.693	0.737	0.874	0.820
X3.5	0.751	0.842	0.867	0.798
Y1.1	0.782	0.853	0.677	0.908
Y1.2	0.698	0.746	0.810	0.896
Y1.3	0.716	0.726	0.829	0.879
Y1.4	0.712	0.783	0.832	0.917
Y1.5	0.637	0.674	0.745	0.815

Dari hasil *cross loading* pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding dengan nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai > 0.7 . Hal ini dapat diartikan bahwa setiap variabel laten telah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana ditandai dengan variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sukiyaningsih [54] Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat keandalan alat ukur penelitian. Uji reliabilitas konstruk yang

diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

Menurut Marselia [14] 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 *reliable* jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* harus $\geq 0,7$.

Tabel 5. 8 Uji Realibitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1 (SQ)	0.926	0.944	<i>Reliable</i>
X2 (IQ)	0.917	0.938	<i>Reliable</i>
X3 (SVQ)	0.930	0.947	<i>Reliable</i>
Y2 (US)	0.929	0.947	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.9 reliability dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.926 sedangkan *Composite Reliability* 0.944 maka dapat dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.917 sedangkan *Composite Reliability* 0.938 maka dapat dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.930 sedangkan *Composite Reliability* 0.937 maka dapat dinyatakan *reliable*, variabel *User Satisfaction* dengan *Cronbach's Alpha* 0.929 sedangkan *Composite Reliability* 0.947 maka dapat dinyatakan *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua nilai

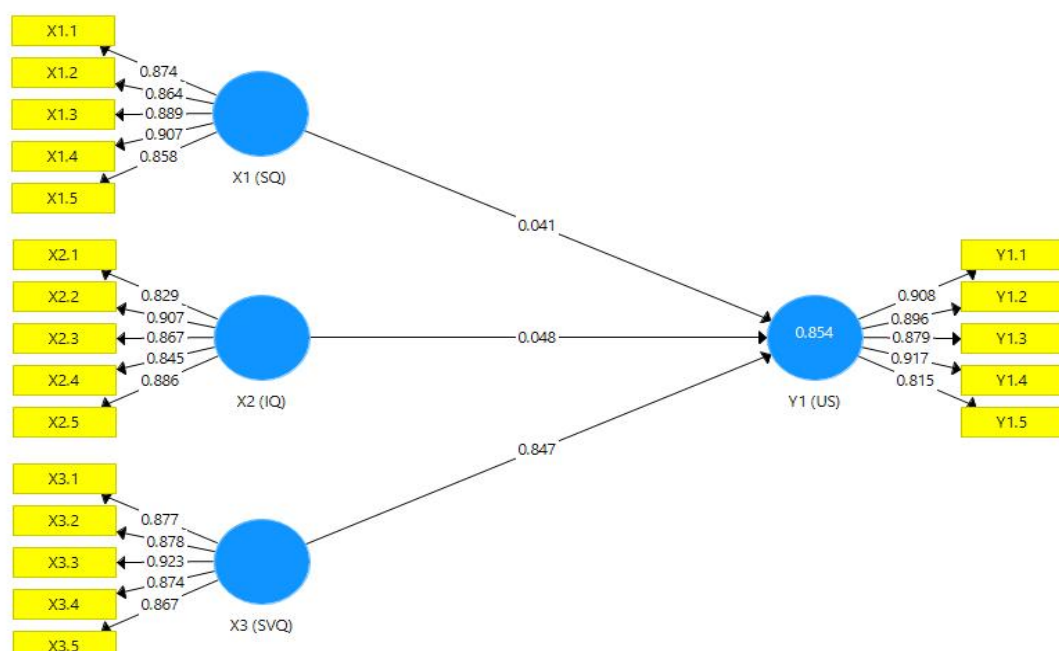
Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* > 0.7 yang telah memenuhi kriteria pengujian.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Menurut Trenggonowati & Kulsum [35] Model structural (*inner model*) merupakan model structural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. Model structural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai R^2 untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q-square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya.

5.4.1 Nilai *R-Square* (R^2)

Menurut Marselia [14] Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu



$\geq 0,67$ (*substansial*), $0,33 - 0,67$ (*moderate/sedang*), $0,19 - 0,32$ (*lemah*).

Gambar 5. 2 Output R-Square Adjusted

Tabel 5. 9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Y1 (US)	0.859	0.854

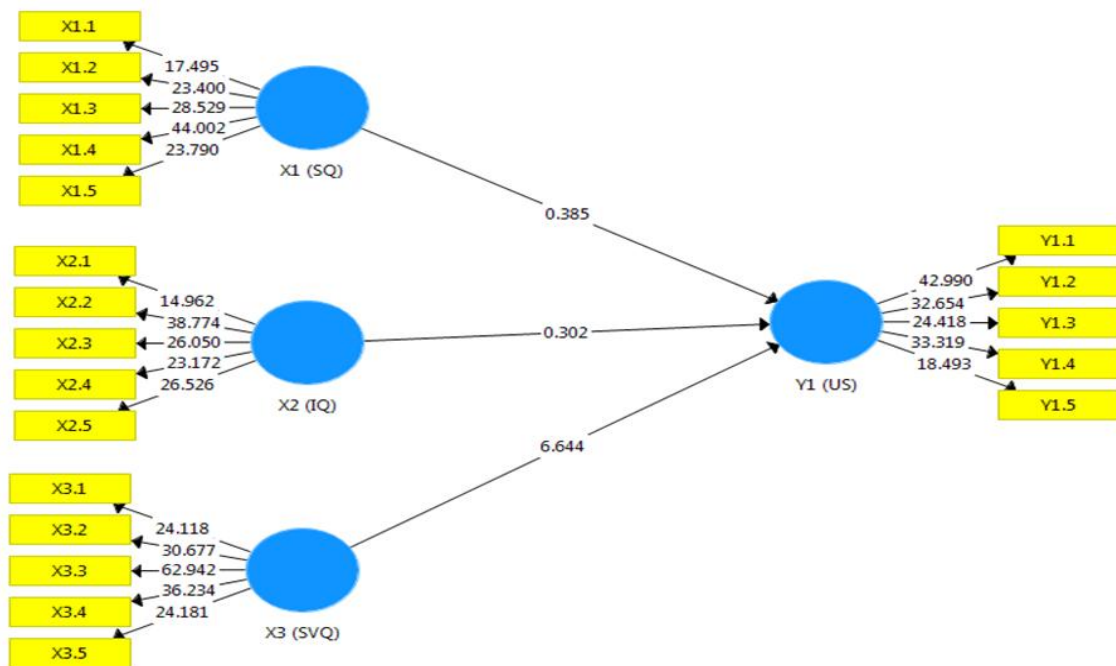
Keterangan dari tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Nilai *adjusted* R² dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0.854. Nilai ini dikategorikan *substansial/kuat*, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat *substansial/kuat* terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin & Riana [40] Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

Langkah terakhir dari uji yang dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil dari *bootstrapping*. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping* :



Gambar 5. 3 Output Bootstrapping

Menurut Pratama et al., [51] Pengujian hipotesis untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel yaitu melalui koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *original sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai t statistik dan nilai *probability value (p-value)* pada *path coefficient*.

Menurut Susilowati et al., [55] Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai $-t$ tabel (1.96) dan $+t$ tabel (α) 5% (1.96).

Tabel 5.10 *Path Coefficients*

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>	Hasil
H1	X1 → Y1	0.041	0.378	0.705	Ditolak
H2	X2 → Y1	0.048	0.299	0.765	Ditolak
H3	X3 → Y1	0.847	6.451	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan hasil dari pengolahan data yang diketahui bahwa nilai *path coefficients* 0.041 (*positif*), nilai *t-statistic* 0.378 (<1.96), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.705 (>0.05), sehingga H1 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan Kualitas Sistem pada aplikasi *Mobile JKN* yang terdapat dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile JKN* tersebut, sehingga intensitas Kualitas Sistem aplikasi *Mobile JKN* ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselia [14] dan Mubarak et al [47].

2. Hipotesis kedua (H2) menunjukkan hasil dari pengolahan data yang diketahui bahwa nilai *path coefficients* 0.048 (*positif*), nilai *t-statistic* 0.299 (<1.96), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.765 (>0.05), sehingga H2 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan Kualitas Informasi pada aplikasi *Mobile JKN* yang terdapat dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile JKN* tersebut, sehingga intensitas Kualitas Sistem aplikasi *Mobile JKN* ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselia [14] dan Wulansari et al. [56].
3. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan hasil dari pengolahan data yang diketahui bahwa nilai *path coefficients* 0.847 (*positif*), nilai *t-statistic* 6.451 (>1.96), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.000 (<0.05). Sehingga H3 dalam penelitian ini **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN* sangat berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna *website* tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supriyadi [21] dan Septianita et al.[39].