

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada responden melalui Google Form. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna website J&T Express Kota Jambi. Sebanyak 100 tanggapan dinyatakan terdistribusi normal. Berikut profil responden yang akan dijelaskan secara rinci:

5.1.1 Frekuensi Penggunaan Website Dalam Seminggu

Berdasarkan data dari kuesione yang telah diisi oleh para responden tentang penggunaan internet yang dilakukan dalam sehari mendapatkan hasil bahwa penggunaan aplikasi yang lebih dominan adalah

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Website

| frekuensi | jumlah | persentase |
|------------------|---------------|-------------------|
| 1-3 kali | 89 | 89% |
| 4-6 kali | 7 | 7% |
| 7-9 kali | 1 | 1% |
| >10 kali | 0 | 0% |
| DLL | 3 | 3% |

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa responden dengan frekuensi penggunaan terbanyak dalam seminggu yaitu 1-3 kali seminggu dengan jumlah responden 89 dan persentase 89% sedangkan frekuensi penggunaan 4-6 kali seminggu berjumlah 7 dengan persentase 7%, frekuensi 7-9 kali seminggu berjumlah 1 dengan presentase 1%, frekuensi >10 kali dalam

seminggu berjumlah 0 responden dan frekuensi DLL dalam seminggu berjumlah 3 responden dengan presentas 3%.

5.1.2 Jenis Kelamin

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Laki-laki | 22 | 22% |
| Perempuan | 78 | 78% |
| total | 100 | 100% |

Berdasarkan data diatas jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 22 orang atau 22% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 78 orang atau 78% total keseluruhan sampel.

5.1.3 Usia

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.3 Responden berdasarkan Usia Responden

| Usia | Jumlah | persentase |
|-------------|---------------|-------------------|
| 20 kebawah | 7 | 7% |
| 21-35 | 76 | 76% |
| 36-40 | 11 | 11% |
| 41-49 | 5 | 5% |
| 50 keatas | 1 | 1% |

Berdasarkan data diatas, pada kelompok usia 20 tahun kebawah berjumlah 7 orang yang mewakili 7% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 21-35 menempati jumlah sampel terbanyak berjumlah 76 orang yang mewakili 76% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 36-40

berjumlah 11 orang yang mewakili 11% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 41-49 berjumlah 5 orang yang mewakili 5% dari keseluruhan sampel, dan kelompok usia 50 keatas berjumlah 1 orang yang mewakili 1% dari keseluruhan sampel.

5.1.4 Pekerjaan

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Responden berdasarkan Pekerjaan Responden

| Pekerjaan | jumlah | persentase |
|-------------------|--------|------------|
| PNS/TNI | 3 | 3% |
| Pegawai Swasta | 8 | 8% |
| Wiraswasta | 5 | 5% |
| Pelajar/Mahasiswa | 62 | 62% |
| Buruh Tani | 7 | 7% |
| Ibu Rumah Tangga | 15 | 15% |
| DLL | 0 | 0% |

Berdasarkan data diatas, kelompok PNS/TNI berjumlah 3 orang yang mewakili 3% dari keseluruhan sampel, kelompok Pegawai Swasta berjumlah 8 orang yang mewakili 8% dari keseluruhan sampel, kelompok Wiraswasta berjumlah 5 orang yang mewakili 5% dari keseluruhan sampel, kelompok Pelajar/Mahasiswa berjumlah 62 orang yang mewakili 62% dari keseluruhan sampel, kelompok Buruh Tani berjumlah 7 orang yang mewakili 7% dari keseluruhan sampel, dan kelompok Ibu rumah tangga berjumlah 15 orang yang mewakili 15% dari keseluruhan sampel.

5.2 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

5.2.1 Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari kuesioner yang telah disebar dalam mengukur suatu variabel [26]. Nilai koefisien reliabilitas atau Alpa (Cronbach) yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik). Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable [37]. Nilai *composite reability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut

Tabel 5.5 Uji Realibilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | Keterangan |
|-----------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| SQ | 0.816 | 0.891 | Reliable |
| IQ | 0.811 | 0.888 | Reliable |
| SVQ | 0.823 | 0.895 | Reliable |
| U | 0.804 | 0.884 | Reliable |
| US | 0.885 | 0.929 | Reliable |
| NB | 0.856 | 0.918 | Reliable |

SQ : System Quality

IQ : Information Quality

SVQ : Service Quality

U : Use

US : User Satisfaction

NB : Net Benefit

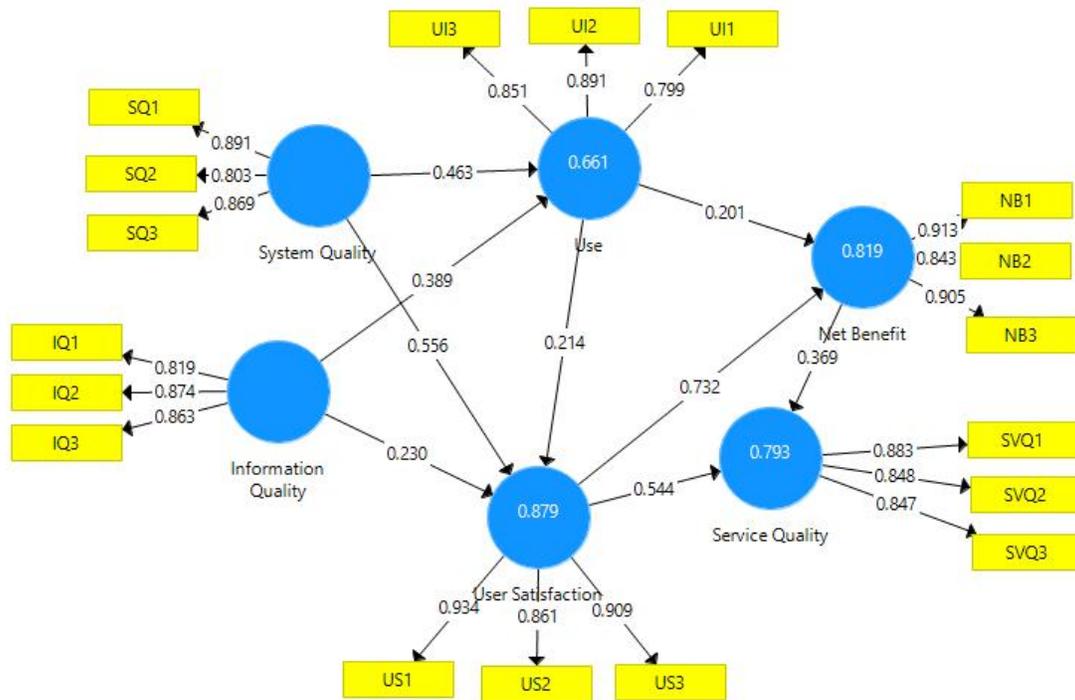
Hasil analisis data pada tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite reliability* setiap variabel ada diatas 0,8 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya adalah nilai *cronbach's alpha*, pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriterianya.

5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner [26]. Jika periset menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan datanya, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang diukurnya. Uji validias dilakukan dengan menghitung pearson atau korelasi per item pertanyaan pada setiap variabel. Dalam uji validitas dapat dilakukan evaluasi terhadap *construk validity*. Uji validitas terdiri dari dua tahap yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan [22].

1. Validitas Konvergen

Pengujian validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor indikator dengan skor konstruknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan terdapat perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk apabila indikator lain pada konstruk yang sama berubah [22]. Konstruk dianggap memenuhi validitas konvergen jika nilai loading factor minimal 0,60 dan idealnya 0,70 atau lebih [34].



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Tabel 5.6 Loading Factor

| | SQ (X1) | IQ (X2) | SVQ (X3) | U (Y1) | US (Y2) | NB (Y3) |
|------|---------|---------|----------|--------|---------|---------|
| SQ1 | 0.891 | | | | | |
| SQ2 | 0.803 | | | | | |
| SQ3 | 0.869 | | | | | |
| IQ1 | | 0.819 | | | | |
| IQ2 | | 0.874 | | | | |
| IQ3 | | 0.863 | | | | |
| SVQ1 | | | 0.888 | | | |
| SVQ2 | | | 0.856 | | | |
| SVQ3 | | | 0.834 | | | |
| U1 | | | | 0,797 | | |
| U2 | | | | 0.891 | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|-------|-------|-------|
| U3 | | | | 0.852 | | |
| US1 | | | | | 0.934 | |
| US2 | | | | | 0.861 | |
| US3 | | | | | 0.910 | |
| NB1 | | | | | | 0.913 |
| NB2 | | | | | | 0.847 |
| NB3 | | | | | | 0.902 |

Pada tabel 5.6 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. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan pengukuran yang dilakukan guna untuk menunjukkan bahwa suatu konstruk berbeda dengan konstruk lainnya [38]. Validitas diskriminan dapat dilihat dari pengukuran rata-rata varian (*Average Variance Extracted – AVE*). Jika VAE mempunyai nilai lebih dari 0,5 maka validitas diskriminan tercapai. Validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan dari pengukuran Fornell Larcker Criteration dengan konstruk. Jika korelasi konstruk pada setiap indikator lebih baik dari konstruk lainnya [34].

Tabel 5.7 Nilai AVE

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------------------------|---|
| <i>System Quality (X1)</i> | 0.731 |
| <i>Information Quality (X2)</i> | 0.727 |
| <i>Service Quality(X3)</i> | 0.739 |

| | |
|-------------------------------|-------|
| <i>Use (Y1)</i> | 0.719 |
| <i>User Satisfaction (Y2)</i> | 0.813 |
| <i>Net Benefit (Y3)</i> | 0.789 |

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, nilai AVE pada variabel laten *System Quality* (0.731), *Information Quality* (0.727), *Service Quality* (0.739), *Use* (0.719), *User Satisfaction* (0.813) dan *Net Benefit* (0.789) bernilai > 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *Discriminant Validity*.

Tabel 5.8 Fornell Larcker Criterion

| | US | IQ | SVQ | SQ | NB | U |
|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|
| US | 0,902 | | | | | |
| IQ | 0.850 | 0.852 | | | | |
| SVQ | 0.874 | 0.846 | 0.8860 | | | |
| SQ | 0.912 | 0.819 | 0.820 | 0.855 | | |
| NB | 0.898 | 0.817 | 0.854 | 0.877 | 0.888 | |
| U | 0.826 | 0.768 | 0.829 | 0.782 | 0.805 | 0.848 |

Berdasarkan Tabel 5.8, tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai loading factor tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.7 dan 5.8 bahwa semua konstruk 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*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih [34].

Tabel 5.9 Cross Loading

| | SQ | IQ | SVQ | U | US | NB |
|-------------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|
| SQ1 | 0.891 | 0.692 | 0.744 | 0.785 | 0.837 | 0.807 |
| SQ2 | 0.803 | 0.736 | 0.637 | 0.589 | 0.715 | 0.699 |
| SQ3 | 0.868 | 0.682 | 0.682 | 0.614 | 0.780 | 0.738 |
| IQ1 | 0.776 | 0.819 | 0.719 | 0.588 | 0.763 | 0.736 |
| IQ2 | 0.637 | 0.874 | 0.693 | 0.692 | 0.694 | 0.663 |
| IQ3 | 0.682 | 0.863 | 0.752 | 0.683 | 0.717 | 0.691 |
| SVQ1 | 0.708 | 0.711 | 0.888 | 0.744 | 0.772 | 0.742 |
| SVQ2 | 0.669 | 0.744 | 0.856 | 0.725 | 0.715 | 0.682 |
| SVQ3 | 0.739 | 0.731 | 0.834 | 0.635 | 0.767 | 0.780 |
| U1 | 0.592 | 0.601 | 0.604 | 0.797 | 0.603 | 0.584 |
| U2 | 0.695 | 0.691 | 0.744 | 0.891 | 0.779 | 0.706 |
| U3 | 0.693 | 0.658 | 0.749 | 0.852 | 0.706 | 0.745 |
| US1 | 0.859 | 0.770 | 0.805 | 0.793 | 0.934 | 0.853 |
| US2 | 0.767 | 0.767 | 0.766 | 0.645 | 0.860 | 0.756 |
| US3 | 0.838 | 0.764 | 0.793 | 0.789 | 0.910 | 0.817 |
| NB1 | 0.810 | 0.744 | 0.760 | 0.752 | 0.805 | 0.913 |
| NB2 | 0.708 | 0.636 | 0.679 | 0.654 | 0.756 | 0.847 |
| NB3 | 0.815 | 0.792 | 0.829 | 0.736 | 0.828 | 0.902 |

Dari hasil estimasi *Cross loading* pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item indikator terhadap konstruksya dari nilai *cross loading*, dengan ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten sudah mewakili validitas diskriminan lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Model struktural, adalah model regresi simultan atau persamaan struktural yang tersusun dari beberapa konstruk (variabel) baik *eksogen*, *intervening*, *moderating* maupun *endogen* [25]. Evaluasi *structural model* dilakukan setelah selesai melakukan evaluasi *measurement model*, dimana evaluasi *structural model* dilakukan untuk memastikan hubungan antar variabel yang telah didefinisikan pada saat konseptual model dalam penelitian dikembangkan.

Dalam mengevaluasi *structural model* kegiatan yang dapat dilakukan adalah mengevaluasi nilai *coefficient determination* (R^2) dan koefisien antar variabel.

5.3.1 Nilai R Square

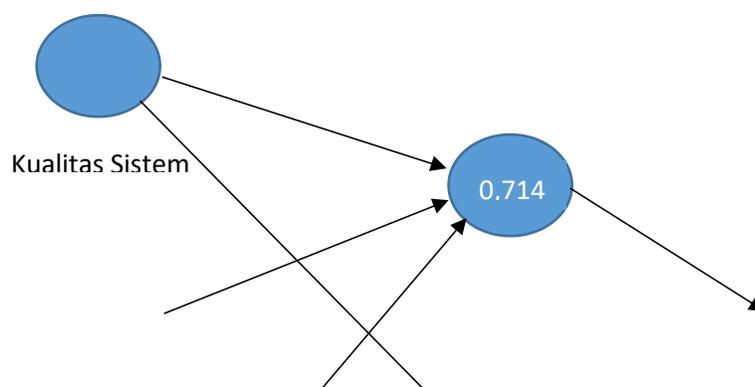
Nilai *R Square* adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas [39]. Apabila dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *r-square adjusted* (*adjusted R2*). *Adjusted R Square* adalah nilai R^2 yang sudah disesuaikan. Semakin banyak variabel independen, maka akan semakin memperkecil nilainya. Nilai R^2 mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu :

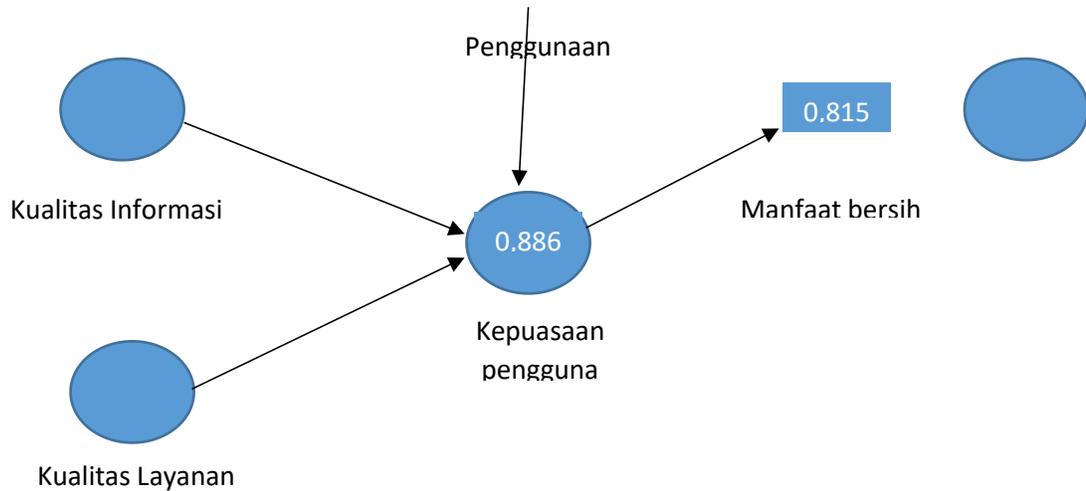
Jika nilai $R^2 = 0,67 \rightarrow$ Substansial

Jika nilai $R^2 = 0,33 \rightarrow$ Moderat

Jika nilai $R^2 = 0,19 \rightarrow$ Lemah

Dalam penelitian ini digunakan nilai *r-square* (*adjusted R2*), Karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.





Gambar 5.2 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.10 Nilai R Square

| Variabel | R Square | R Square Adjusted |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| <i>Use</i> | 0.723 | 0.714 |
| <i>User Satisfaction</i> | 0.890 | 0.886 |
| <i>Net Benefit</i> | 0.819 | 0.815 |

Dari tabel 5.10 dapat dijelaskan bahwa :

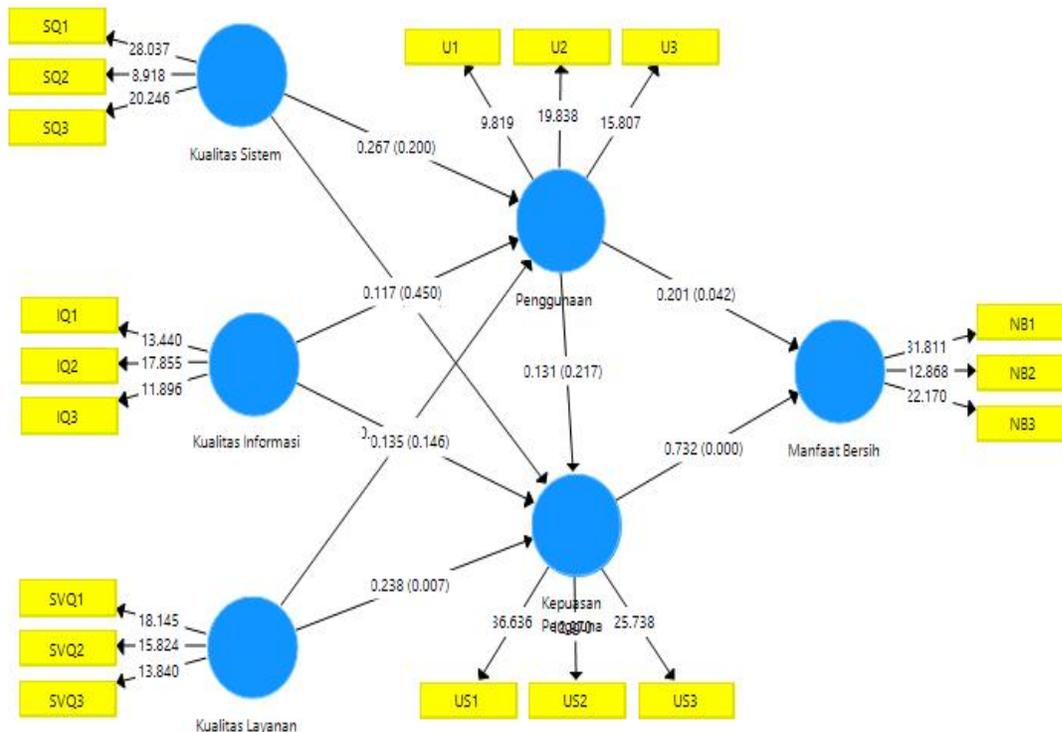
1. Nilai adjusted R² dari variabel “*system quality*” dan “*Information quality*” terhadap variabel “*use*” adalah 0.714. Hal ini berarti kedua variabel “*system quality*” dan “*information quality*” memberi pengaruh yang substansial terhadap variabel “*use*”.
2. Selanjutnya nilai *adjusted* R² dari variabel “*system quality*” dan “*information quality*” terhadap variabel “*user satisfaction*” adalah 0.886. nilai ini terkategori substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel “*system quality*” dan “*information*

quality” memberikan pengaruh dan tingkat substansial terhadap variabel “user satisfaction”.

3. Variabel “net benefit” memiliki nilai *adjusted* R2 0.815. hal ini menunjukkan pengaruh variabel lain terhadap variabel ini terkategori substansial.

5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan. Pengujian hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu hipotesis yang akan diajukan, seperti hubungan atau perbedaan, cukup menyakinkan untuk diterima atau ditolak [28] . Pengujian hipotesis untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel yaitu melalui koefidien atau arah hubungan variabel yang ditjukan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai t statistik dan nilai probability value (p-value) pada path coefficient [34].



Gambar 5.3 Output Bootstraping

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kriteria nilai original sample adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Dan jika nilai original sample adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Kriteria nilai t-statistic adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas/signifikansi (P Value) $<0,05$ [34].

Tabel 5.11 Nilai Path Coefficients

| Hipotesis | Hubungan | Original sample | T- Statistic | P- Values |
|-----------|-----------|-----------------|--------------|-----------|
| H1 | SQ -> U | 0.267 | 1.284 | 0,200 |
| H2 | SQ -> US | 0,504 | 4.292 | 0.000 |
| H3 | IQ -> U | 0.117 | 0.757 | 0.450 |
| H4 | IQ -> US | 0.135 | 1.457 | 0.146 |
| H5 | SVQ -> U | 0.512 | 3.305 | 0.001 |
| H6 | SVQ -> US | 0.238 | 2.714 | 0.007 |
| H7 | U -> US | 0.131 | 1.235 | 0.217 |
| H8 | U -> NB | 0.201 | 2.038 | 0.052 |
| H9 | US -> NB | 0.732 | 6.893 | 0.000 |

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sample. Pengujian dengan bootstrap juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan bootstrapping dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,267 (positif), nilai t-statistic 1.284 ($>1,96$), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0,200($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan oleh website J&T Express tidak berpengaruh pada intensitas penggunaan website tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0.504 (positif), nilai t-statistic 4,292 ($>1,96$), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000($<0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan oleh website J&T Express berpengaruh pada intensitas kepuasan pengguna website tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,117 (positif), nilai t-statistic 0.757 ($>1,96$), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0,450($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh website J&T Express tidak berpengaruh pada intensitas penggunaan website tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,135 (positif), nilai t-statistic 1.457 ($>1,96$), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu 0,146($<0,05$). Sehingga H4 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat

disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh website J&T Express tidak berpengaruh pada intensitas kepuasan pengguna website tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].

5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,512 (positif), nilai t-statistic 3.305 ($>1,96$), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu $0,001(<0,05)$. Sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh website J&T Express berpengaruh pada intensitas penggunaan website tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
6. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,238 (positif), nilai t-statistic 2.714 ($>1,96$), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu $0,007(<0,05)$. Sehingga H6 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan oleh website J&T Express berpengaruh pada intensitas kepuasan pengguna website tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,131 (positif), nilai t-statistic 1.235 ($>1,96$), dan nilai p values tidak memenuhi syarat yaitu $0,217(<0,05)$. Sehingga H7 pada penelitian ini **ditolak**. Dan dapat disimpulkan bahwa akses penggunaan yang diberikan oleh website J&T Express tidak baik pada intensitas kepuasan pengguna website tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].

8. Hasil pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,201 (positif), nilai t-statistic 2.038 ($>1,96$), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu $0,052(<0,05)$. Sehingga H8 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa intensitas penggunaan yang diberikan oleh website J&T Express memberikan hasil yang baik. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].
9. Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient 0,732 (positif), nilai t-statistic 6.893 ($>1,96$), dan nilai p values memenuhi syarat yaitu $0,000(<0,05)$. Sehingga H9 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang diberikan oleh website J&T Express yang baik memberikan hasil yang baik bagi website ini.. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [27] dan [31].

Tabel 5.12 Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan | Hasil |
|------------------|---|--------------|
| H1 | System Quality berpengaruh tidak positif dan tidak signifikan terhadap Use | Ditolak |
| H2 | System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction | Dterima |
| H3 | Information quality tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Use | Ditolak |
| H4 | Information Quality tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap User Satisfaction | Ditolak |
| H5 | Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use | Diterima |
| H6 | Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction | diterima |
| H7 | Use berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap User Satisfaction | Ditolak |
| H8 | Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit | Diterima |
| H9 | User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit | Diterima |