

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

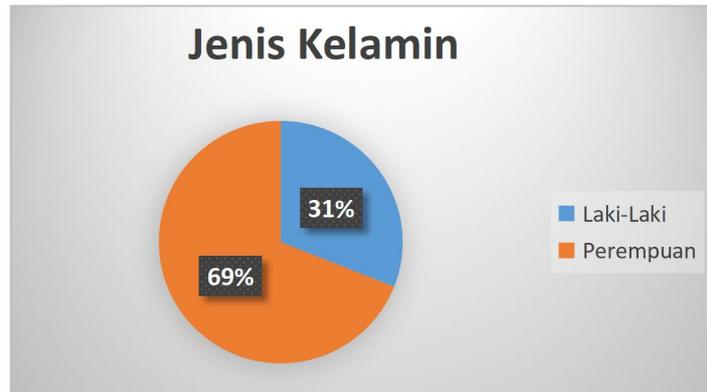
Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Grab di Kota Jambi dan yang menjadi responden adalah pengguna yang berdomisili di Kota Jambi yang menggunakan dan pernah menggunakan aplikasi tersebut. Responden yang di peroleh sebanyak 100 partisipan dan semua data dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuisisioner yang di peroleh terdiri dari berbagai karakteristik responden yang dapat dilihat di bawah ini:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian dalam kuisisioner ini adalah laki-laki sebanyak 31 orang atau 31% dan perempuan sebanyak 69 orang atau 69%.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	69	69%
Laki-laki	31	31%
Jumlah	100	100%



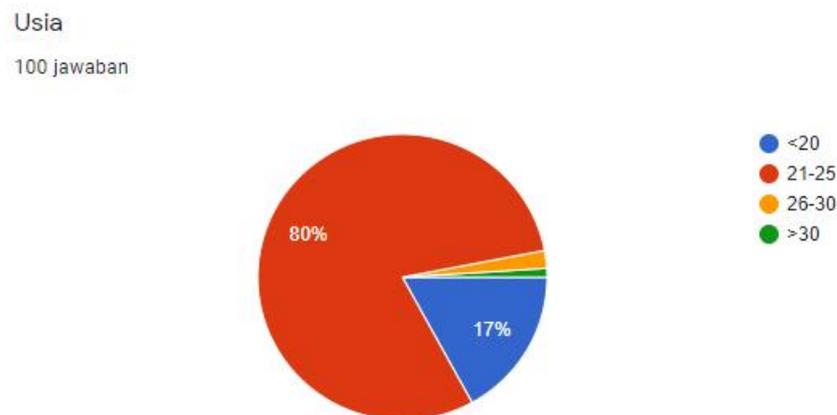
Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan jenis Kelamin

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang melakukan pengisian dalam kuisisioner ini berdasarkan usia terdiri dari 17 orang atau 17% responden yang berusia <20 tahun , 80 orang atau 80% responden yang berusia 21-25 tahun, 2 orang atau 2% responden yang berusia 26-30 tahun dan 1 orang atau 1% responden yang berusia >30 tahu

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
<20	17	17%
21-25	80	80%
26-30	2	2%
>30	1	1%
Jumlah	100%	100%



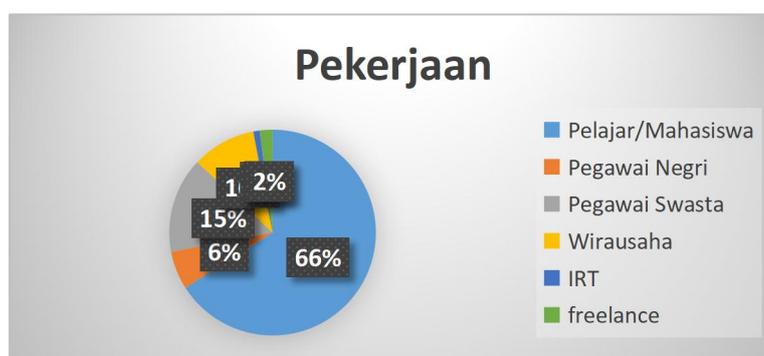
Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan usia

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang melakukan pengisian dalam kuisioner ini berdasarkan kategori pekerjaan yang terdiri dari 66 orang atau 60% responden seorang pelajar/mahasiswa/i, 6 orang atau 6% seorang pegawai negeri, 13 orang atau 13% seorang pegawai swasta, 8 orang atau 8% seorang wirausaha, 2 orang atau 2% seorang wiraswasta, 2 orang atau 2% seorang karyawan swasta, 1 orang atau 1% seorang IRT, 2 orang atau 2% seorang Freelance.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa/i	66	66%
Pegawai Negeri	6	6%
Pegawai Swasta	15	15%
Wirausaha	10	10%
Ibu Rumah Tangga	1	1%
Freelance	2	2%
Jumlah	100%	100%



Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan pekerjaan

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Analisis *outer* model dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan Pengukuran (valid dan reliabel). 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 [37]

5.2.1 Uji Reliabilitas

Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach's Alphan Composite Reliability*, suatu instrumen dinyatakan reliable apabila memiliki nilai *Cronbach's Alphan Composite Reliability* > 0,7 [38].

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata
	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
Information Q...	0.824	0.825	0.895	0.740
Net Benetit	0.851	0.854	0.910	0.771
Service Quality	0.807	0.814	0.886	0.721
System Quality	0.830	0.832	0.898	0.746
Use	0.827	0.831	0.897	0.743
User Satisfaction	0.800	0.803	0.882	0.715

Gambar 5.4 Reliability

Tabel 5.4 Reliability

No	Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
1	IQ (X2)	0,895	Reliable
2	NB (Z1)	0,910	Reliable
3	SVQ (X3)	0,886	Reliable
4	SQ (X1)	0,898	Reliable
5	U (Y1)	0,897	Reliable
6	US (Y2)	0,882	Reliable

Keterangan :

SQ = *System Quality*

IQ = *Information Quality*

SVQ = *Service Quality*

U = *Use*

US = *User Satisfaction*

NB = *Net benefit*

Pada Gambar 5.4 di atas dapat di jelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,830 sedangkan *Composite Reliability* 0,898 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,824 sedangkan *Composite Reliability* 0,895 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,807 sedangkan *Composite Reliability* 0,886 maka dinyatakan *reliable*, variabel Penggunaan (*Use*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,827 sedangkan *Composite Reliability* 0,897 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,800 sedangkan *Composite Reliability* 0,882 maka dinyatakan *reliable*, variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,851 sedangkan *Composite Reliability* 0,910 maka dinyatakan *reliable*.

Dapat dilihat dari uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* $>0,7$ yang berarti semua variabel *reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa tidak semua nilai *Cronbach's Alpha* $<0,6$ dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dan dinyatakan semua data *reliable* maka selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diantaranya *Loading factor*, *AVE*, *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Disciminant Validity* untuk melihat hasil uji *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut hasil penjabaran uji validitas.

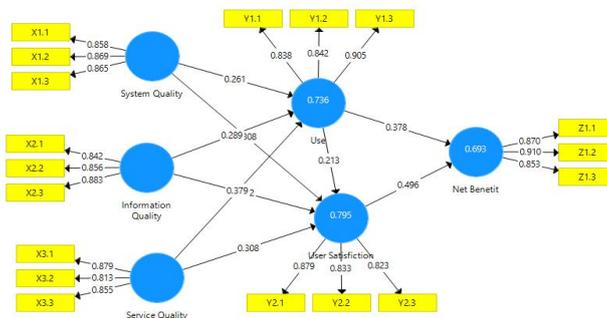
5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai korelasi diatas 0,30. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan [39]

5.2.2.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, validitas konvergen digunakan untuk Melihat korelasi antara pengukuran dengan konstruknya .

Pengukuran nilai *convergent validity* dapat dilihat dari kolerasi antara skor indikator dengan skor konstruknya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih besar dari 0,7 dapat dikatakan valid atau memenuhi syarat *Convergent Validity* [40]



Gambar 5.5 Model SmartPLS

Outer Loading						
	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1				0.858		
X1.2				0.869		
X1.3				0.865		
X2.1	0.842					
X2.2	0.856					
X2.3	0.883					
X3.1			0.879			
X3.2			0.813			
X3.3			0.855			
Y1.1					0.838	
Y1.2					0.842	
Y1.3					0.905	
Y2.1						0.879
Y2.2						0.833
Y2.3						0.823
Z1.1		0.870				
Z1.2		0.910				
Z1.3		0.853				

Gambar 5.6 Loading Factor

Tabel 5.5 Loading Factor

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1				0,858		
X1.2				0,869		
X1.3				0,865		
X2.1	0,842					
X2.2	0,856					
X2.3	0,883					
X3.1			0,879			
X3.2			0,813			
X3.3			0,855			
Y1.1					0,838	
Y1.2					0,842	
Y1.3					0,905	
Y2.1						0,879
Y2.2						0,833
Y2.3						0,823
Z1.1		0,870				
Z1.2		0,910				
Z1.3		0,853				

Pada Tabel 5.5 *Loading Factor* di atas dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas system (*System Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,858, 0,869 dan 0,865, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,842, 0,856 dan 0,883, variabel kualitas layanan (*Service Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,879, 0,813 dan 0,855, variabel penggunaan (*Use*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,838, 0,842 dan 0,905, variabel kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,879, 0,833, 0,823, dan variabel manfaat bersih (*Net benefit*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,870, 0,910 dan 0,853.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai $>0,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi

kriteria validitas konvergen karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model.

5.2.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Discriminant Validity dapat dihitung berdasarkan nilai *Cross Loading* dari variabel indikator terhadap masing masing variabel latenya. *Discriminant Validity* menunjukkan bahwa konstruk adalah unik, untuk menilai *Discriminant Validity* adalah dengan melihat *Cross Loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel letenya. Nilai *Cross Loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua nilai cross loading konstruk lainnya[41]

Tabel 5.6 Nilai AVE

NO	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	SQ(X1)	0,721
2	IQ(X2)	0,740
3	SVQ(X3)	0,721
4	U(Y1)	0,743
5	US(Y2)	0,721
6	NB(Z1)	0,715

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel laten kualitas system (*System Quality*) (0,721), kualitas informasi (*Information Quality*) (0,740), kualitas layanan (*Service Quality*)(0,721), penggunaan (*Use*) (0,743), kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) (0,721), manfaat bersih (*Net benefit*) (0,715). Semua variabel bernilai > 0,50, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

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 [42].

Validitas Diskriminan

	Information Q...	Net Benetit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Q...	0.860					
Net Benetit	0.748	0.878				
Service Quality	0.780	0.752	0.849			
System Quality	0.772	0.772	0.773	0.864		
Use	0.786	0.781	0.806	0.777	0.862	
User Satisfaction	0.789	0.803	0.830	0.822	0.813	0.845

Gambar 5.7 Fornell Larcker Criterion

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

	IQ	NB	SVQ	SQ	U	US
IQ (X2)	0,860					
NB (Z1)	0,748	0,878				
SVQ (X3)	0,780	0,752	0,849			
SQ (X1)	0,772	0,772	0,773	0,864		
U (Y1)	0,786	0,781	0,806	0,777	0,862	
US (Y2)	0,789	0,803	0,830	0,822	0,813	0,845

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas system (*System Quality*) 0,864, kualitas informasi (*Information Quality*) 0,860, kualitas layanan (*Service Quality*) 0,864, penggunaan (*Use*) 0,862, kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) 0,845, manfaat bersih (*Net benefit*) 0,878.

Berdasarkan table 5.7 tampak bahwa masing-masing indikator Pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten yang uji 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 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih.

Tabel 5.8 Cross Loading

	IQ (X2)	NB (Z1)	SVQ (X3)	SQ (X1)	U (Y1)	US (Y2)
SQ.1	0.710	0.738	0.642	0.858	0.694	0.775
SQ.2	0.646	0.612	0.694	0.869	0.652	0.701
SQ.3	0.639	0.642	0.668	0.865	0.664	0.646
IQ.1	0.842	0.624	0.622	0.625	0.670	0.658
IQ.2	0.856	0.624	0.693	0.654	0.688	0.656
IQ.3	0.883	0.680	0.698	0.712	0.673	0.721
SVQ.1	0.691	0.708	0.879	0.699	0.716	0.731
SVQ.2	0.578	0.613	0.813	0.633	0.607	0.622
SVQ.3	0.709	0.595	0.855	0.638	0.722	0.750
U.1	0.684	0.738	0.635	0.672	0.838	0.671
U.2	0.595	0.603	0.698	0.672	0.842	0.709
U.3	0.749	0.676	0.751	0.724	0.905	0.725
US.1	0.726	0.697	0.711	0.779	0.717	0.879
US.2	0.681	0.665	0.762	0.668	0.741	0.833
US.3	0.587	0.674	0.627	0.633	0.598	0.823
NB.1	0.662	0.870	0.658	0.643	0.634	0.688
NB.2	0.733	0.910	0.693	0.698	0.734	0.738
NB.3	0.569	0.853	0.628	0.690	0.686	0.687

Pada tabel 5.8 *Cross Loading* dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya, kualitas system (*System Quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.858, 0.869 dan 0.865, Kualitas Informasi (*Information Quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.842, 0.856 dan 0.883, Kualitas Layanan (*Service Quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.879, 0.813 dan 0.855, Penggunaan (*Use*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.838, 0.842 dan 0.905, Kepuasan Pengguna (*User*

Satisfaction) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.879, 0.833 dan 0.823, Manfaat Bersih (*Net Benefit*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.870, 0.910 dan 0.853.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $>0,07$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dengan konstruk lainnya.

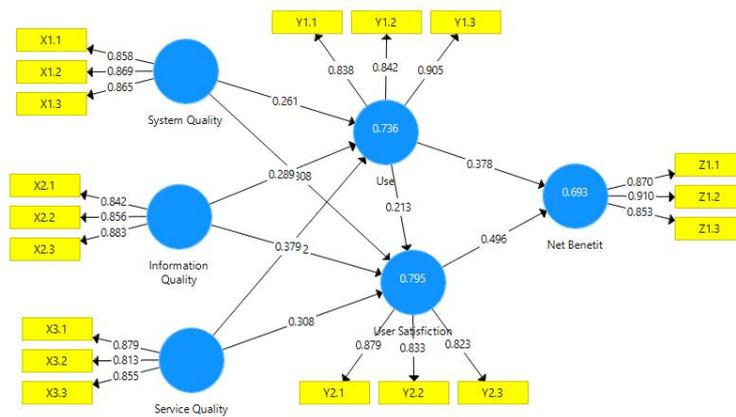
Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *Structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengontruksi diagram jalur.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan (R^2) [43].

5.3.1 Nilai R-Square

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap *model structural* adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu $0,67 =$ substansial, $0,33 =$ moderate dan $0,19 =$ lemah.



Gambar 5.8 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit	0,693	0,687
Use	0,736	0,727
User Satisfaction	0,795	0,786

Keterangan dari tabel 5.9 nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

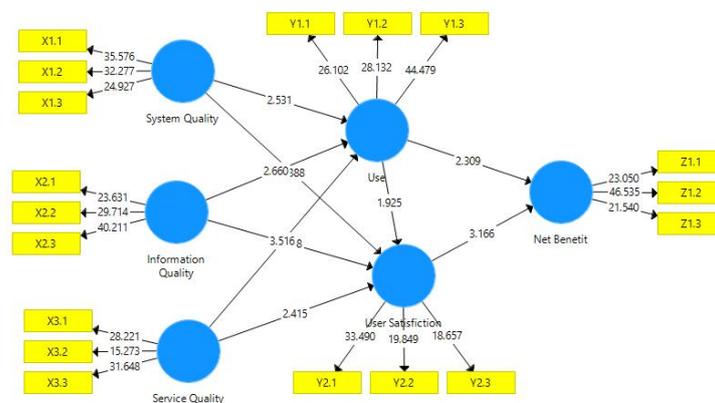
1. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,693. Nilai ini terkategoriikan *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *substansial* terhadap variabel dependen.
2. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*”, “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0,736. Nilai ini terkategoriikan *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *substansial* terhadap variabel dependen.

3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*”, “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah 0,795. Nilai ini terkategori *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootsrapping* [44].

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi SmartPLS adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootsrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu *Bootsrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootsrapping*.



Gambar 5.9 Bootsraping

5.4.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefesien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan dan nilai t-statistik lebih dari 1,96 (*one-tiled*) dan nilai *pobability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% [44].

Koefisien Jalur

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Information Quality -> Use	0.289	0.287	0.109	2.660	0.008
Information Quality -> User Satis...	0.142	0.141	0.094	1.508	0.132
Service Quality -> Use	0.379	0.386	0.108	3.516	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.308	0.308	0.128	2.415	0.016
System Quality -> Use	0.261	0.259	0.103	2.531	0.012
System Quality -> User Satisfaction	0.308	0.308	0.091	3.388	0.001
Use -> Net Benetit	0.378	0.368	0.164	2.309	0.021
Use -> User Satisfaction	0.213	0.216	0.111	1.925	0.055
User Satisfaction -> Net Benetit	0.496	0.506	0.157	3.166	0.002

Gambar 5.10 Hasil Tes Hipotesis

Tabel 5.10 Hasil Tes Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Hasil
1	H1	X1(SQ)→Y1(U)	0.261	2.531	0.012	Diterima
2	H2	X1(SQ) →Y2(US)	0.308	3.388	0.001	Diterima
3	H3	X2(IQ) →Y1(U)	0.289	2.660	0.008	Diterima
4	H4	X2(IQ) →Y2(US)	0.142	1.508	0.132	Ditolak
5	H5	X3(SVQ)→Y1(U)	0.379	3.516	0.000	Diterima
6	H6	X3(SVQ)→Y2(US)	0.308	2.415	0.016	Diterima
7	H7	Y1(U)→Y2(US)	0.213	1.925	0.055	Ditolak
8	H8	Y1(U)→Z1(NB)	0.378	2.309	0.021	Diterima
9	H9	Y2(US)→Z1(NB)	0.496	3.166	0.002	Diterima

Keterangan:

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian **H1** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,261 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,531 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,012 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.
2. Pengujian **H2** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,308 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,388 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,001 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 diterima.
3. Pengujian **H3** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,289 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,660 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,008 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.
4. Pengujian **H4** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,142 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,508 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,132 ($>0,05$) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 ditolak.

5. Pengujian **H5** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,379 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,516 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima.
6. Pengujian **H6** pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,308 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,415 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,016 ($>0,05$) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 diterima.
7. Pengujian **H7** pada model strukturan menyatakan bahwa penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,213 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,925 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,055 ($>0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 ditolak.
8. Pengujian **H8** pada model strukturan menyatakan bahwa penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,378 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,309 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,021 ($<0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima.

9. Pengujian **H9** pada model strukturan menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai *original sample* 0,496 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,166 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,02 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 diterima.

