

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada para pengguna aplikasi Telegram. Dalam *pre-test* ini, sebanyak 100 responden memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 24 butir pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian diambil.

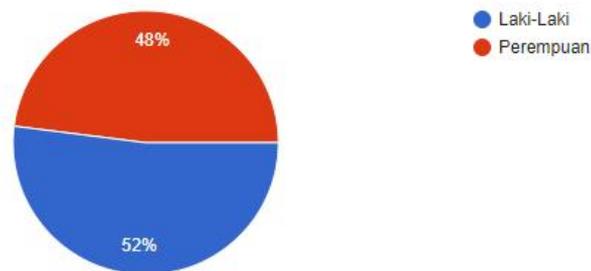
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan data diatas jumlah laki-laki keseluruhan sampel adalah 52 orang atau 52% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 48 orang atau 48% dari total keseluruhan sampel.



Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

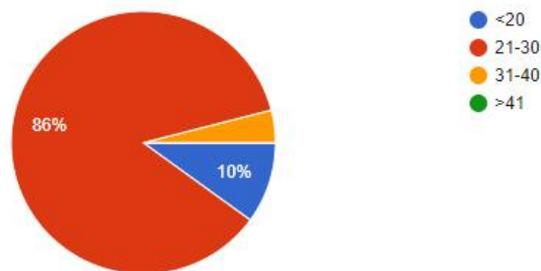
5.1.2 Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia Responden

Umur	Jumlah	Presentase (%)
< 20 Tahun	10	10%
21-30 Tahun	86	86%
31-40 Tahun	4	4%
>41 Tahun	0	0%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan data diatas pada kelompok usia dibawah 20 tahun berjumlah 10 orang yang mewakili 10% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 21-30 tahun menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 86 orang yang mewakili 86% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 31-40 tahun berjumlah 4 orang yang mewakili 4% dari keseluruhan sampel, kelompok usia diatas 41 tahun berjumlah 0 orang mewakili 0% dari keseluruhan sampel.



Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia Responden

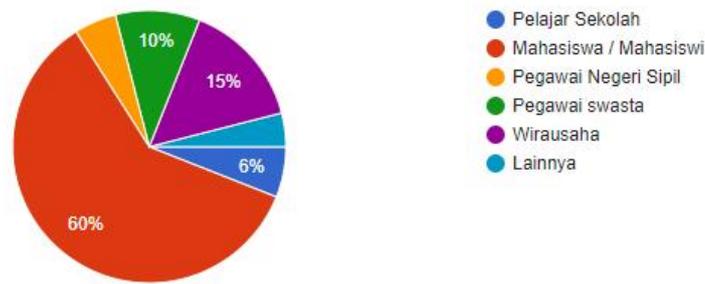
5.1.3 Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel dan tabel 5.3.

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi (%)
Pelajar sekolah	6	6%
Mahasiswa/i	60	60%
Pegawai Negeri Sipil	5	5%
Pegawai Swasta	10	10%
Wirausaha	15	15%
lainnya	4	4%
jumlah	100	100%

Berdasarkan data diatas kelompok pelajar sekolah berjumlah 6 orang yang mewakili 6% dari keseluruhan sampel, kelompok mahasiswa/i berjumlah 60 orang yang mewakili 60% dari keseluruhan sampel, kelompok pegawai negeri sipil berjumlah 5 orang yang mewakili 5% dari keseluruhan sampel, kelompok pegawai swasta berjumlah 10 orang yang mewakili 10% dari keseluruhan sampel, kelompok wirausaha berjumlah 15 orang yang mewakili 15% dari keseluruhan sampel, kelompok lainnya berjumlah 4 orang yang mewakili 4% dari keseluruhan sampel.



Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi standard dan lulus uji Reliabilitas dan uji validitas.

5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu tes yang menghasilkan hasil yang sama dalam berapa kali pengukuran dalam waktu yang sama dan waktu yang berbeda. Berdasarkan metode PLS, reliabilitas indikator refleksif pada penelitian ini ditentukan dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk tiap blok indikator *first order* pada konstruk reflektif. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Pengujian reliabilitas tahap selanjutnya adalah pengujian nilai *croanbach's alpha*. Konstruk dinyatakan reliable jika memiliki nilai *croanbach's alpha* diatas 0,60. Berikut hasil output dari outer model dari *croanbach's alpha* [31]

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1 (SQ)	0.798	0.868	<i>Reliable</i>
X2 (IQ)	0.787	0.861	<i>Reliable</i>
X3 (SVQ)	0.763	0.848	<i>Reliable</i>
Y1 (U)	0.792	0.863	<i>Reliable</i>
Y2 (US)	0.825	0.884	<i>Reliable</i>
Z1 (NB)	0.846	0.897	<i>Reliable</i>

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SVQ : *Service Quality*

U : *Use*

US : *User Satisfaction*

NB : *Net Benefit*

Hasil analisis data pada tabel 5.4 *reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.798 sedangkan *Composite Reliability* 0.868 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.787 sedangkan *Composite Reliability* 0.861 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.763 sedangkan *Composite Reliability* 0.848 maka dinyatakan *reliable*, variabel Pengguna (*Use*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.792 sedangkan *Composite Reliability* 0.863 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.825 sedangkan *Composite Reliability* 0.884 maka dinyatakan *reliable*, variabel

Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.846 sedangkan *Composite Reliability* 0.897 maka dinyatakan reliable.

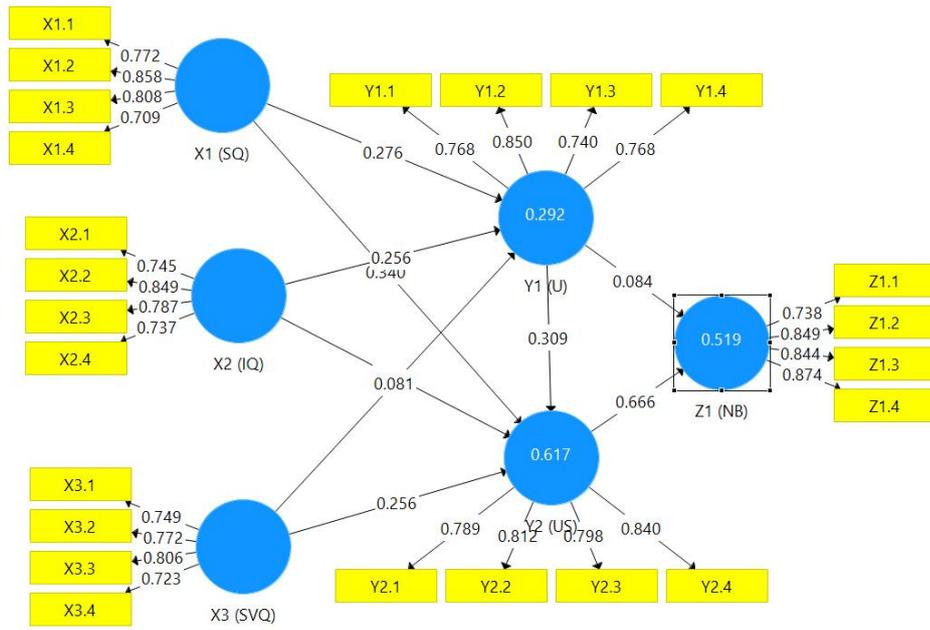
Pada tabel 5.4 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* setiap variabel $>0,7$ yang berarti semua variabel reliable dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* $>0,6$ dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria.

5.2.2 Uji Validitas

Validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uji validitas konvergen dan validitas diskriminan. 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 [35].

5.2.2.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstruksinya. Untuk penelitian konfirmatori, batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,7, sedangkan untuk penelitian eksploratori maka batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,6 dan untuk penelitian pengembangan, batas *loading factor* yang digunakan adalah 0,5. Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori, maka batas *loading factor* yang digunakan adalah sebesar 0,7 [36].



Gambar 5.4 Model SmartPLS

Tabel 5.5 Loading Factor

	<i>System Quality (SQ)</i>	<i>Information Quality (IQ)</i>	<i>Service Quality (SVQ)</i>	<i>Use (U)</i>	<i>User Satisfaction (US)</i>	<i>Net Benefit (NB)</i>
SQ1	0.772					
SQ2	0.858					
SQ3	0.808					
SQ4	0.709					
IQ1		0.745				
IQ2		0.849				
IQ3		0.787				
IQ4		0.737				
SVQ1			0.749			
SVQ2			0.772			
SVQ3			0.806			
SVQ4			0.723			
U1				0.768		
U2				0.850		
U3				0.740		
U4				0.768		
US1					0.789	
US2					0.812	

US3					0.798	
US4					0.840	
NB1						0.738
NB2						0.849
NB3						0.844
NB4						0.874

Pada tabel 5.5 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu Variabel Kualitas Sistem yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.772, 0.858, 0.808 dan 0.709, variabel Kualitas Informasi terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.745, 0.849, 0.787 dan 0.737, variabel Kualitas Layanan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.749, 0.772, 0.806 dan 0.723, variabel Pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.768, 0.850, 0.740 dan 0.768, variabel Kepuasan Pengguna terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.789, 0.812, 0.798 dan 0.840, dan variabel Manfaat Bersih yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.738, 0.849, 0.844 dan 0.874.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading vektor* memiliki nilai $>0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria *validitas konvergen*, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

5.2.2.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

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 [35].

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1 (SQ)	0.622
X2 (IQ)	0.609
X3 (SVQ)	0.583
Y1 (U)	0.612
Y2 (US)	0.656
Z1 (NB)	0.686

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (*System Quality*) (0.622), kualitas informasi (*Information Quality*) (0.609), kualitas layanan (*Service Quality*) (0.583), pengguna (*Use*) (0.612) kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (0.656) dan manfaat bersih (*Net Benefit*) (0.686) semua variabel bernilai >50 sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *fornell larcker criterion* dengan konstruksi. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memproduksi indikator lebih baik dari konsep lainnya [37].

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

Variabel	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1 (SQ)	0.789					
X2 (IQ)	0.620	0.781				
X3 (SVQ)	0.612	0.694	0.763			
Y1 (U)	0.484	0.483	0.427	0.782		
Y2 (US)	0.681	0.595	0.636	0.610	0.810	
Z1 (NB)	0.394	0.535	0.454	0.490	0.717	0.828

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) 0.789, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) 0.781, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) 0.763, variabel Pengguna (*Use*) 0.782, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 0.810, variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) 0.828.

Berdasarkan tabel 5.7 tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada *construct laten* yang diuji dari pada *construct 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 hasil dari 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 [37].

Tabel 5.8 Cross Loading

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1.1	0.772	0.434	0.424	0.260	0.575	0.242
X1.2	0.858	0.517	0.540	0.440	0.608	0.269
X1.3	0.808	0.548	0.497	0.461	0.571	0.443
X1.4	0.709	0.447	0.471	0.346	0.355	0.280
X2.1	0.501	0.745	0.482	0.284	0.459	0.387
X2.2	0.553	0.849	0.569	0.442	0.533	0.486
X2.3	0.519	0.787	0.648	0.449	0.477	0.375
X2.4	0.330	0.737	0.440	0.300	0.366	0.426
X3.1	0.479	0.516	0.749	0.257	0.405	0.259
X3.2	0.368	0.525	0.772	0.230	0.511	0.403
X3.3	0.466	0.489	0.806	0.344	0.456	0.311
X3.4	0.535	0.572	0.723	0.433	0.540	0.387
Y1.1	0.356	0.235	0.255	0.768	0.385	0.210
Y1.2	0.372	0.439	0.345	0.850	0.504	0.381
Y1.3	0.400	0.468	0.463	0.740	0.486	0.519
Y1.4	0.376	0.310	0.227	0.768	0.506	0.355
Y2.1	0.650	0.472	0.507	0.570	0.789	0.424
Y2.2	0.570	0.467	0.534	0.451	0.812	0.603
Y2.3	0.419	0.504	0.466	0.541	0.798	0.648
Y2.4	0.575	0.483	0.552	0.425	0.840	0.637
Z1.1	0.335	0.387	0.336	0.327	0.515	0.738
Z1.2	0.296	0.425	0.469	0.386	0.634	0.849
Z1.3	0.344	0.500	0.380	0.399	0.585	0.844
Z1.4	0.337	0.459	0.316	0.500	0.633	0.874

Pada tabel 5.8 *cross loading* dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya Kualitas Sistem yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.772, 0.858, 0.808, dan 0.709, variabel Kualitas Informasi yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.745, 0.849, 0.787 dan 0.737, variabel Kualitas Layanan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.749, 0.772, 0.806 dan 0.723, variabel Pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.768, 0.850, 0.740 dan 0.768, variabel Kepuasan Pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.789, 0.812,

0.798 dan 0.840 dan variabel Manfaat Bersih yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0.738, 0.849, 0.844 dan 0.874.

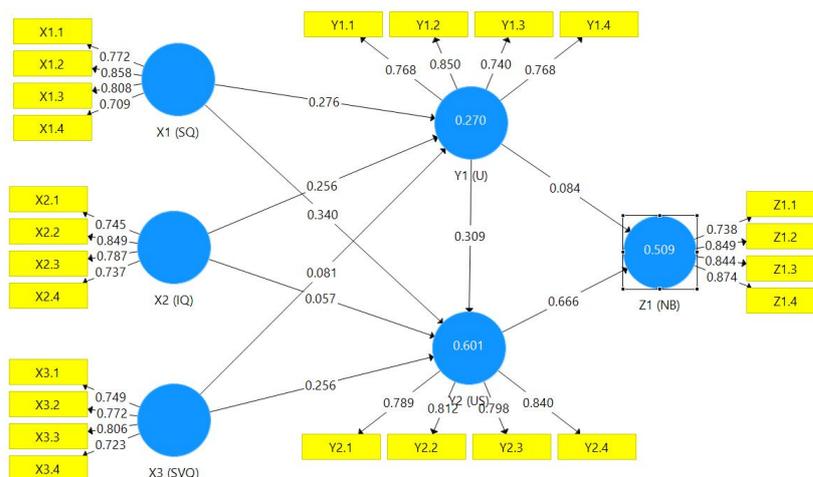
Dari hasil dari estimasi *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $>0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, di mana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya. Jika model pengukuran valid dan reliable maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model structural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Berikutnya dilakukan pengujian model structural (*inner model*) untuk melihat hubungan antar konstruk laten dengan Uji *R-Square*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen [35].

5.3.1 Nilai R Square

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu 0,67 (substansial), 0,33 (*moderate* atau sedang), 0,19 (lemah). Dalam penelitian ini digunakan nilai *R-Square Adjusted* (*Adjusted R2*), karena memiliki lebih dari dua variabel bebas [29].



Gambar 5.5 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R Square Dan R Square Adjusted

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Y1 (U)	0.292	0.270
Y2 (US)	0.617	0.601
Z1 (NB)	0.519	0.509

Keterangan dari tabel 5.9 nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*, sebagai berikut:

1. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*” “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0.270. Nilai ini terkategori lemah, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat lemah terhadap variabel dependen.
2. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*” “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*user satisfaction*” adalah 0.601. Nilai ini terkategori moderate atau sedang,

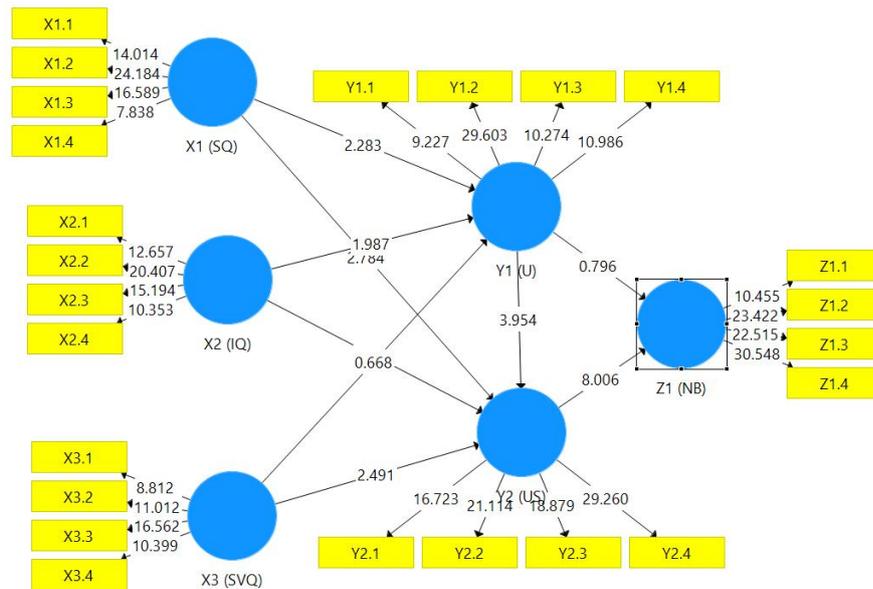
sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate atau sedang.

3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*Use Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0.509. Nilai ini terkategori moderate atau sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate atau sedang.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan dan Realiabilitas, 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 menggunakan *software SmartPLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.6 Output Bootstrapping

5.4.1 Pengujian hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terlebih dahulu yang relevan. Kriteria *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai *original sample* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai *T-statistic* adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (*P-Values*) $<0,05$ [38].

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficients

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	X1 (SQ) -> Y1 (U)	0.276	2.300	0.022	Diterima
H2	X1 (SQ) -> Y2 (US)	0.340	2.878	0.004	Diterima
H3	X2 (IQ) -> Y1 (U)	0.256	2.140	0.033	Diterima
H4	X2 (IQ) -> Y2 (US)	0.057	0.562	0.574	Ditolak
H5	X3 (SVQ) -> Y1 (U)	0.081	0.696	0.487	Ditolak
H6	X3 (SVQ) -> Y2 (US)	0.256	2.545	0.011	Diterima
H7	Y1 (U) -> Y2 (US)	0.309	3.712	0.000	Diterima
H8	Y1 (U) -> Z1 (NB)	0.084	0.771	0.441	Ditolak
H9	Y2 (US) -> Z1 (NB)	0.666	7.733	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. Hipotesis **H1** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.276 (Positif), nilai *T-statistic* 2.300 atau ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.022 atau ($<0,05$) Sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram berpengaruh pada intensitas Pengguna (*Use*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin & Riana [27] dan Noviyanti [28].

2. Hipotesis **H2** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.340 (Positif), nilai *T-statistic* 2.878 atau ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.004 atau ($<0,05$) Sehingga H2 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin & Riana [27] dan Marselia et al [29].
3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.256 (Positif), nilai *T-statistic* 2.140 atau ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.033 atau ($<0,05$) Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram berpengaruh pada intensitas Pengguna (*Use*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviyanti [28] dan Nulngafan et al [30].
4. Hipotesis **H4** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.057 (Positif), nilai *T-statistic* 0.562 atau ($<1,96$) dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.574 ($>0,05$) Sehingga H4 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi Karena Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada aplikasi Telegram yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Telegram, sehingga intensitas Kualitas

Informasi (*Information Quality*) aplikasi telegram ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arfian [31] dan Nulngafan et al [30].

5. Hipotesis **H5** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.081 (Positif), nilai *T-statistic* 0.696 atau ($<1,96$) dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.487 ($>0,05$) Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada aplikasi telegram yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap Pengguna (*Ues*) aplikasi telegram, sehingga intensitas Kualitas Layanan (*Service Quality*) aplikasi telegram ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselia et al [29] dan Noviyanti [28].
6. Hipotesis **H6** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.256 (Positif), nilai *T-statistic* 2.545 atau ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.011 atau ($<0,05$) Sehingga H6 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trihandayani et al [32] dan Nulngafan et al [30].
7. Hipotesis **H7** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0.309 (Positif), nilai *T-statistic* 3.712 atau ($>1,96$) dan

nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 atau ($<0,05$) Sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Pengguna (*Use*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram sangat berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin & Riana [27] dan Nulngafan et al [30].

8. Hipotesis **H8** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Cooffeciont* 0.084 (Positif), nilai *T-statistic* 0.771 atau ($<1,96$) dan nilai *P-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.441 ($>0,05$) Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena Pengguna (*Use*) pada aplikasi telegram yang terdapat dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) aplikasi telegram, sehingga intensitas Pengguna (*Use*) aplikasi telegram ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin & Riana [27] dan Noviyanti [28].
9. Hipotesis **H9** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Cooffeciont* 0.666 (Positif), nilai *T-statistic* 7.733 atau ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 atau ($<0,05$) Sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang diberikan oleh aplikasi Telegram sangat berpengaruh pada intensitas Manfaat Bersih (*Net Benefit*) aplikasi Telegram. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin & Riana [27] dan Nulngafan et al [30].

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Hasil
H1	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use</i>	Diterima
H2	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use Satisfaction</i>	Diterima
H3	<i>Infromation Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use</i>	Diterima
H4	<i>Infromation Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Ditolak
H5	<i>Service Quality</i> Quality tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i>	Ditolak
H6	<i>Service Quality</i> Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
H7	<i>Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
H8	<i>Use</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	Ditolak
H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	Diterima