

BAB V

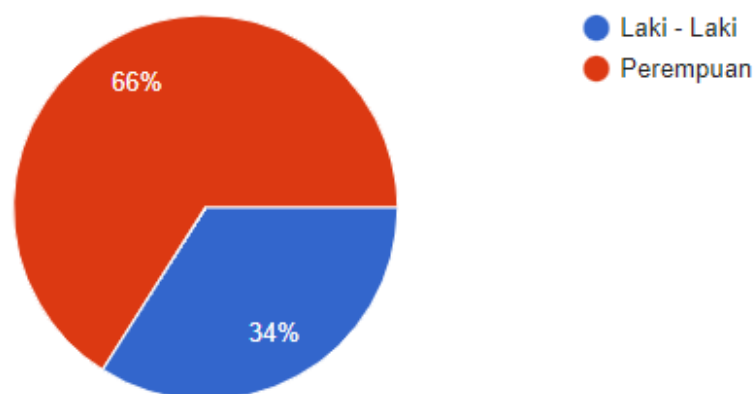
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara *online* kepada responden. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 18 butir pertanyaan diajukan dalam kuisisioner ini. Kuisisioner kemudian disebarakan tanggal 17 Januari sampai 21 Januari 2022. Data hasil penyebaran kuisisioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* SmartPLS3, dan akan diuji ke validitas dan reliabilitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.2 PROFIL RESPONDEN

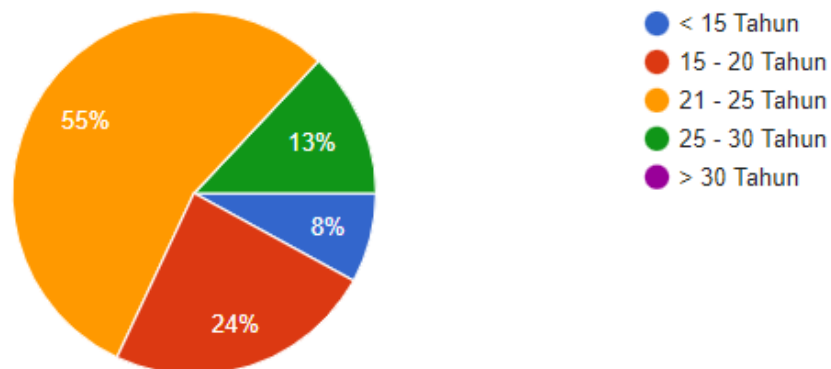
5.2.1 Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin Responden

Dapat dilihat pada gambar 5.1 diketahui bahwa dari 100 data responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 responden (66%) dan selebihnya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden (34%).

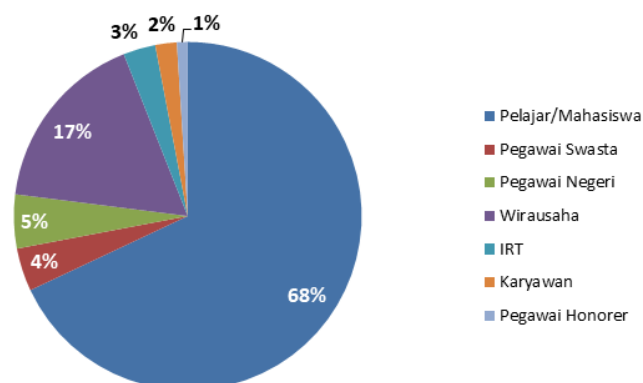
5.2.2 Umur



Gambar 5.2 Diagram Umur Responden

Pada gambar 5.2 diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 data, mayoritas responden berusia 21-25 tahun sebanyak 55% .

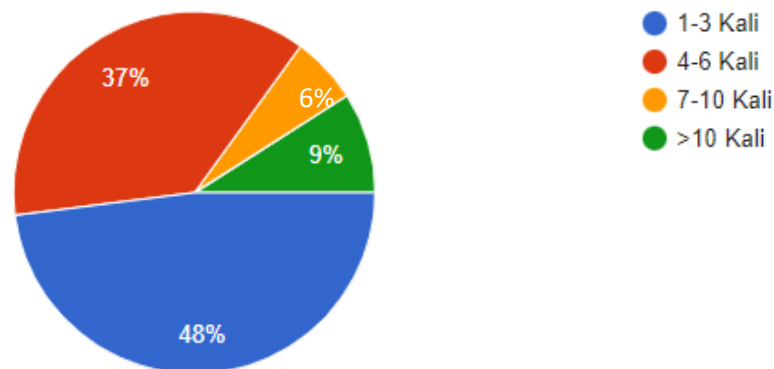
5.2.3 Pekerjaan



Gambar 5.3 Diagram Pekerjaan Responden

Dapat dilihat pada gambar 5.3 diketahui bahwa dari 100 data responden, sebanyak 68% adalah pelajar/mahasiswa.

5.2.4 Frekuensi Per Bulan Mengunjungi *Website* Shopee



Gambar 5.4 Frekuensi Mengunjungi *Website* Shopee

Dilihat pada gambar 5.4 diketahui bahwa sebanyak 48 responden (48%) mengunjungi *website* Shopee dengan *range* 1-3 kali per bulan, sebanyak 37 responden (37%) mengunjungi *website* Shopee dengan *range* 4-6 kali per bulan, sebanyak 6 responden (6%) mengunjungi *website* Shopee dengan *range* 7-10 kali per bulan dan sebanyak 9 responden (9%) mengunjungi *website* Shopee dengan *range* lebih dari 10 kali per bulan.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Model Pengukuran (*Outer Model*) merupakan mengukur korelasi antara indikator dengan konstruk atau variabel laten. Model Pengukuran ini digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Pengujian validitas dan reliabilitas suatu model diukur dari 3 kriteria yaitu

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*), Validitas Diskriminan (*Dicriminant Validity*), dan Konstruk Reliabilitas (*Construct Reliability*) [30].

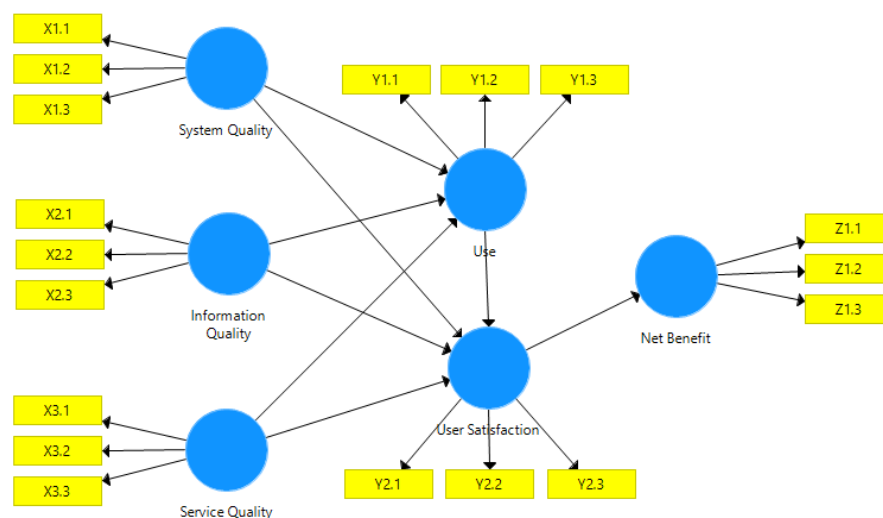
5.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas ini dilakukan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran [1].

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

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

Pengukuran nilai *convergent validity* dapat dilihat dari korelasi 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* [17].



Gambar 5.5 Model SmartPLS

Outer Loadings

Matrix Co

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1				0.781		
X1.2				0.823		
X1.3				0.709		
X2.1	0.885					
X2.2	0.819					
X2.3	0.829					
X3.1			0.769			
X3.2			0.888			
X3.3			0.830			
Y1.1					0.701	
Y1.2					0.777	
Y1.3					0.843	
Y2.1						0.763
Y2.2						0.658
Y2.3						0.825
Z1.1		0.849				
Z1.2		0.864				
Z1.3		0.848				

Gambar 5.6 Loading Factor

Tabel 5.1 Loading Factor

	System Quality	Information Quality	Service Quality	Use	User Satisfaction	Net Benefit
X1.1	0,781					
X1.2	0,823					
X1.3	0,709					
X2.1		0,885				
X2.2		0,819				
X2.3		0,829				
X3.1			0,769			
X3.2			0,888			
X3.3			0,830			
Y1.1				0,701		
Y1.2				0,777		
Y1.3				0,834		
Y2.1					0,763	
Y2.2					0,658	
Y2.3					0,825	
Z1.1						0,849
Z1.2						0,864
Z1.3						0,848

Nilai *Outer Loading* yang dihasilkan pada Tabel 5.1 masih terdapat nilai bertanda merah yang bernilai dibawah 0,7 yaitu Y2.2 dengan nilai 0,658. Oleh karena itu peneliti melakukan modifikasi terhadap model penelitian yaitu dengan menghapus/eliminasi indikator yang nilainya dibawah 0,7 karena pada penelitian ini batas nilai yang digunakan yaitu *Outer Loading* > 0,7. Indikator yang telah dihapus tidak akan dibahas dalam pembahasan selanjutnya.

Peneliti melakukan pengujian ulang dan menghapus indikator-indikator sesuai dengan pertimbangan diatas. Berikut hasil perhitungan diperoleh Validitas Konvergen berdasarkan nilai *Loading Factor* setelah penghapusan indikator sebanyak 4 antara lain indikator X1.1, X1.3, Y1.1 dan Y2.2 sebagai berikut:

Outer Loadings

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.2				1.000		
X2.1	0.885					
X2.2	0.822					
X2.3	0.826					
X3.1			0.737			
X3.2			0.882			
X3.3			0.856			
Y1.2					0.805	
Y1.3					0.892	
Y2.1						0.833
Y2.3						0.866
Z1.1		0.846				
Z1.2		0.861				
Z1.3		0.855				

Gambar 5.7 Loading Factor Setelah Eliminasi

Gambar diatas menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya dapat melanjutkan ke pengujian Validitas Diskriminan.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. *Discriminant validity* menunjukkan bahwa konstruk adalah unik dan menggambarkan fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan melihat *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* konstruk lainnya.

Discriminant Validity

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.2	0.602	0.451	0.484	1.000	0.494	0.506
X2.1	0.885	0.508	0.547	0.500	0.443	0.535
X2.2	0.822	0.539	0.432	0.510	0.361	0.483
X2.3	0.826	0.458	0.540	0.523	0.197	0.493
X3.1	0.532	0.338	0.737	0.422	0.278	0.292
X3.2	0.520	0.452	0.882	0.332	0.333	0.468
X3.3	0.467	0.410	0.856	0.453	0.478	0.547
Y1.2	0.240	0.393	0.270	0.363	0.805	0.507
Y1.3	0.432	0.439	0.481	0.467	0.892	0.612
Y2.1	0.406	0.514	0.456	0.415	0.659	0.833
Y2.3	0.600	0.676	0.478	0.444	0.477	0.866
Z1.1	0.582	0.846	0.443	0.318	0.365	0.624
Z1.2	0.408	0.861	0.332	0.398	0.394	0.562
Z1.3	0.524	0.855	0.463	0.442	0.495	0.613

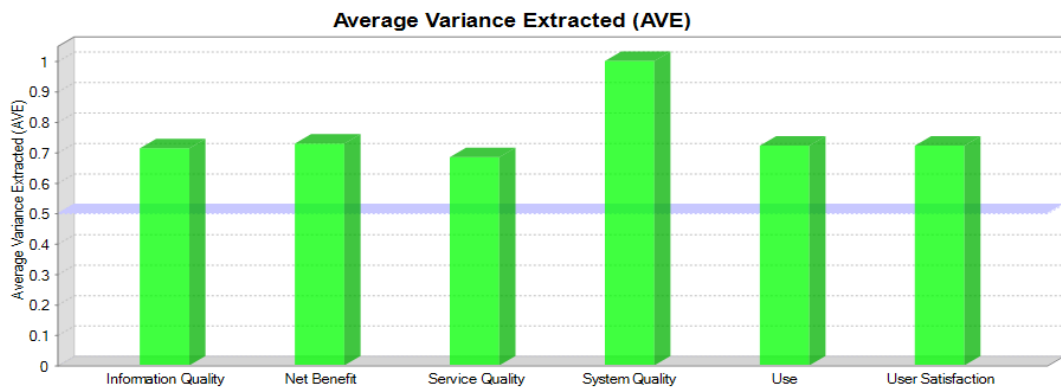
Gambar 5.8 Cross Loading

Tabel 5.2 Cross Loading

	System Quality	Information Quality	Service Quality	Use	User Satisfaction	Net Benefit
X1.2	1,000	0,602	0,484	0,494	0,506	0,451
X2.1	0,500	0,885	0,547	0,443	0,535	0,508
X2.2	0,510	0,822	0,432	0,361	0,483	0,539
X2.3	0,523	0,826	0,540	0,197	0,493	0,458
X3.1	0,422	0,532	0,737	0,278	0,292	0,338
X3.2	0,332	0,520	0,882	0,333	0,468	0,452
X3.3	0,453	0,467	0,856	0,478	0,547	0,410
Y1.2	0,363	0,240	0,270	0,805	0,507	0,393
Y1.3	0,467	0,432	0,481	0,892	0,612	0,439
Y2.1	0,415	0,406	0,456	0,659	0,833	0,514
Y2.3	0,444	0,600	0,478	0,477	0,866	0,676
Z1.1	0,318	0,582	0,443	0,365	0,624	0,846
Z1.2	0,398	0,408	0,332	0,394	0,562	0,861
Z1.3	0,442	0,524	0,463	0,495	0,613	0,855

Tabel 5.2 menunjukkan uji *discriminant validity* berdasarkan nilai *Cross Loading* dapat dikatakan valid karena semua nilai konstruk terkait sudah lebih besar dari konstruk lainnya.

Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji Validitas diskriminan adalah dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance extracted*) dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,5, maka artinya *discriminant Validity* tercapai.



Gambar 5.9 Diagram Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 5.3 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
System Quality	1,000
Information Quality	0,713
Service Quality	0,684
Use	0,722
User Satisfaction	0,722
Net Benefit	0,729

Berdasarkan gambar dan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilainya sudah memenuhi syarat artinya *discriminant Validity* tercapai.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldsteins*. Namun demikian penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji

reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 [17].

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (...)	Copy to Clipboard
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Information Quality	0.800	0.815	0.882	0.713	
Net Benefit	0.814	0.815	0.890	0.729	
Service Quality	0.777	0.827	0.866	0.684	
System Quality	1.000	1.000	1.000	1.000	
Use	0.621	0.652	0.838	0.722	
User Satisfaction	0.616	0.620	0.838	0.722	

Gambar 5.10 Hasil uji *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Tabel 5.4 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
System Quality	1,000	1,000	Reliable
Information Quality	0,800	0,882	Reliable
Service Quality	0,777	0,866	Reliable
Use	0,621	0,838	Reliable
User Satisfaction	0,616	0,838	Reliable
Net Benefit	0,814	0,890	Reliable

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $> 0,7$. Nilai *Composite Reliability* terendah dimiliki oleh variabel *service qualiti* sebesar 0,866. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* terdapat 2 variabel yang tidak memenuhi syarat yaitu variabel *use* dan *user satisfactin*. Hal tersebut membuktikan bahwa jawaban

dari responden mempunyai nilai yang reliabel karena menurut Imam Ghozali *Composite Reliability* lebih baik dalam mengukur konsistensi.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan (R^2). Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [17].

Untuk melakukan uji model struktural, langkah pertama yang perlu dilakukan yaitu melihat nilai *R-Square* dengan memilih menu *R-Square* pada pilihan menu yang tersedia dibagian bawah dan berikut hasil uji *R-Square*.

5.4.1 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 struktural 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/sedang dan $0,19 =$ lemah.

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit	0.496	0.491
Use	0.307	0.285
User Satisfaction	0.580	0.563

Gambar 5.11 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*

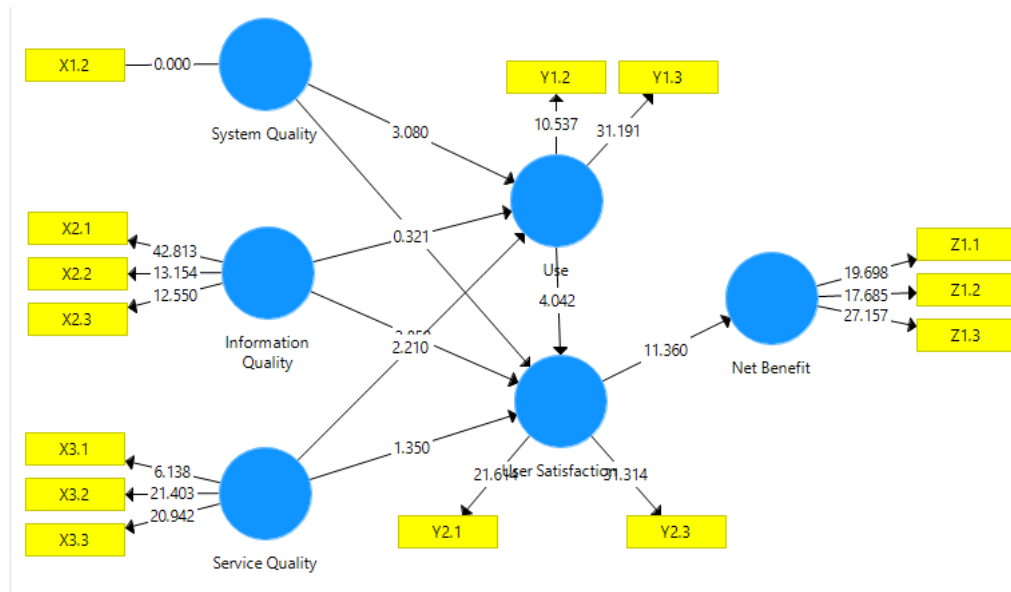
Tabel 5.5 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Use	0.307	0,285
User Satisfaction	0,580	0,563
Net Benefit	0,496	0,491

Berdasarkan tabel 5.5 variabel *use* memiliki nilai *R Square* sebesar 0,307, nilai ini masuk dalam kategori lemah. Variabel *user satisfaction* memiliki nilai *R Square* sebesar 0,580 nilai ini masuk dalam kategori *moderate*/sedang. Variabel *net benefit* memiliki nilai *R Square* sebesar 0,496 nilai ini masuk dalam kategori *moderate*/sedang.

5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah pengolahan menggunakan *bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut adalah gambaran mengenai model struktural setelah dilakukan *bootstrapping*.



Gambar 5.12 Model Struktural *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *Bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai *T Statistics*. Nilai *t-statistik* dikatakan valid jika lebih 1,96 dan nilai *pobability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5%.

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample M...	Standa...	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Use	0.046	0.067	0.143	0.321	0.748
Information Quality -> User Satisfaction	0.311	0.312	0.109	2.850	0.005
Service Quality -> Use	0.266	0.265	0.120	2.210	0.028
Service Quality -> User Satisfaction	0.143	0.156	0.106	1.350	0.178
System Quality -> Use	0.337	0.320	0.109	3.080	0.002
System Quality -> User Satisfaction	0.023	0.013	0.120	0.190	0.849
Use -> User Satisfaction	0.459	0.452	0.114	4.042	0.000
User Satisfaction -> Net Benefit	0.704	0.704	0.062	11.360	0.000

Gambar 5.13 Uji Hipotesis

Tabel 5.6 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sample</i>	T- <i>Statistics</i>	P- <i>Values</i>	Hasil
1	H1	X1(SQ)→Y1(U)	0,337	3,080	0,002	Diterima
2	H2	X1(SQ) →Y2(US)	0,023	0,190	0,849	Ditolak
3	H3	X2(IQ) →Y1(U)	0,046	0,321	0,748	Ditolak
4	H4	X2(IQ) →Y2(US)	0,311	2,850	0,005	Diterima
5	H5	X3(SVQ)→Y1(U)	0,266	2,210	0,028	Diterima
6	H6	X3(SVQ)→Y2(US)	0,143	1,350	0,178	Ditolak
7	H7	Y1(U)→Y2(US)	0,459	4,042	0,000	Diterima
8	H8	Y2(US)→Z1(NB)	0,704	11,360	0,000	Diterima

Keterangan :

IQ : *Information Quality*

NB : *Net Benefit*

SVQ : *Service Quality*

SQ : *System Quality*

U : *Use*

US : *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian **H1** pada model strukturan menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,337 (positif), nilai T-*Statistics* sebesar 3,080 (>1,96) dan nilai P-*Values* yaitu 0,002 (<0,05) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [21],[25] yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Dapat diartikan bahwa adanya peningkatan kualitas sistem akan berdampak pada penggunaan sistem yang juga semakin meningkat.

2. Pengujian **H2** pada model strukturan menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,023 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,190 (<1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,849 (>0,05) menunjukkan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 **ditolak**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [25] yang menyatakan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian **H3** pada model strukturan menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,046 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,321 (<1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,748 (>0,05) menunjukkan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 **ditolak**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [23] yang menyatakan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *Use*.

4. Pengujian **H4** pada model strukturan menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,311 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,850 (>1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,005 (<0,05) menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [21],[23] yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Pengguna akan merasa puas jika mendapatkan informasi yang lengkap, akurat dan relevan sehingga dapat mendorong pengguna untuk kembali menggunakan *website*

5. Pengujian **H5** pada model strukturan menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,266 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,210 (>1,96) dan nilai

P-Values yaitu 0,028 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [21],[25] yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Pengguna dapat menggunakan layanan *chat customer service* jika dibutuhkan untuk menanyakan mengenai yang hal dibutuhkan.

6. Pengujian **H6** pada model strukturan menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,143 (positif), nilai T-Statistics sebesar 1,350 ($<1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,178 ($>0,05$) menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 **ditolak**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [24],[25] yang menyatakan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

7. Pengujian **H7** pada model strukturan menyatakan bahwa *Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,459 (positif), nilai T-Statistics sebesar 4,042 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [21],[25] yang menyatakan bahwa *Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Pengguna akan merasa puas jika saat menggunakan fungsi yang ada pada *website* dengan baik sehingga mendorong pengguna untuk kembali menggunakan *website*.

8. Pengujian **H8** pada model strukturan menyatakan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit*. Berdasarkan nilai *original sample* 0,704 (positif), nilai T-Statistics sebesar 11,360 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *User*

Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 **diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [21],[25] yang menyatakan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit*. Pengguna akan terdorong untuk melakukan pembelian kembali sehingga berdampak baik terhadap penjualan produk karena merasa puas dengan *website*.