

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

BSI Mobile yaitu merupakan layanan e-banking berbasis aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan hanya dalam genggam. Dimana BSI mempunyai visi yaitu menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan. Dan misinya mewujudkan nilai tambah bagi investor, menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern, memberikan kontribusi positif, memberikan pertumbuhan nilai positif, menyediakan produk & layanan, meningkatkan produk & layanan, mengutamakan penghimpunan dana murah. mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah. Dimana pada halaman menu aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur seperti info rekening, transfer dana, pembelian, pembayaran, layanan islami, tarik tunai, buka rekening, dan histori transaksi.

5.2 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 24 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan tanggal 4 Desember sampai 15 Desember 2021. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui

software smartpls3 dan akan diuji ke reliabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN

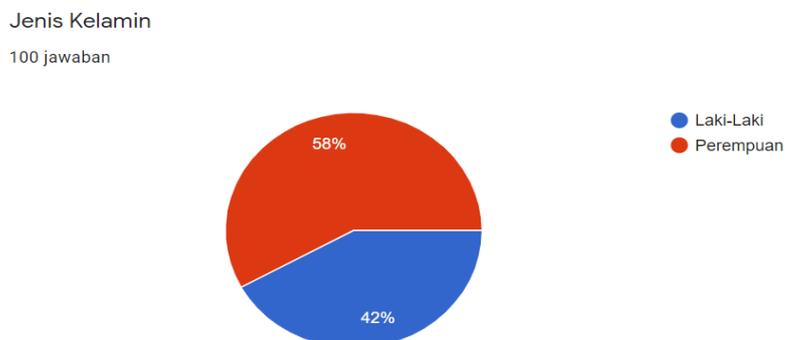
5.3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi BSI mobile terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan data yang diolah dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden dan laki-laki 42 responden.

Tabel 5.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Berikut ini disajikan data responden berdasarkan jenis kelamin dalam bentuk diagram.



Gambar 5.1 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin

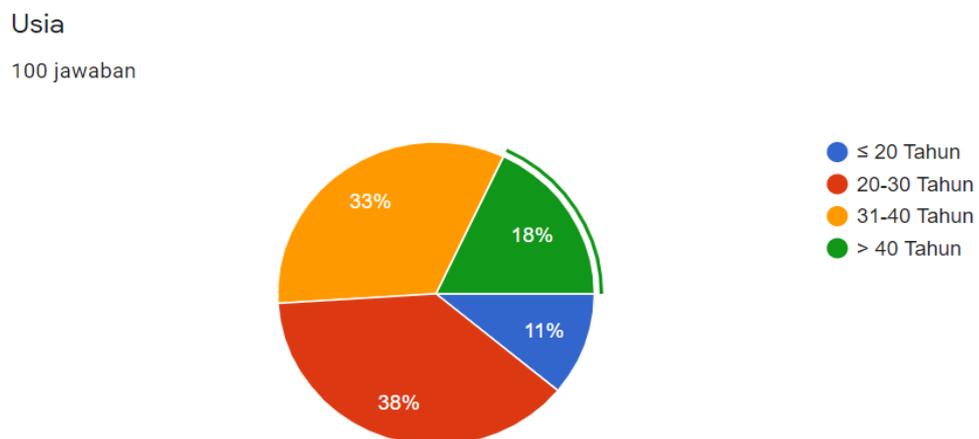
5.3.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pada pengguna yang menggunakan aplikasi BSI mobile. Berdasarkan data yang diolah pada kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi pada tabel 5.2 responden berdasarkan usia 20-30 tahun sebanyak 38 responden (38%).

Tabel 5.2 Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
≤ 20 Tahun	11	11%
20-30 Tahun	38	38%
31-40 Tahun	33	33%
> 40 Tahun	18	18%
Jumlah	100	100%

Berikut disajikan data responden berdasarkan Usia dalam bentuk diagram.



Gambar 5.2 Diagram Responden berdasarkan Usia

5.3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada pengguna yang menggunakan aplikasi BSI mobile. Berdasarkan data yang diolah pada kuesioner menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi pada tabel 5.3 dibawah adalah responden pelajar/mahasiswa sebanyak 32 responden (32%).

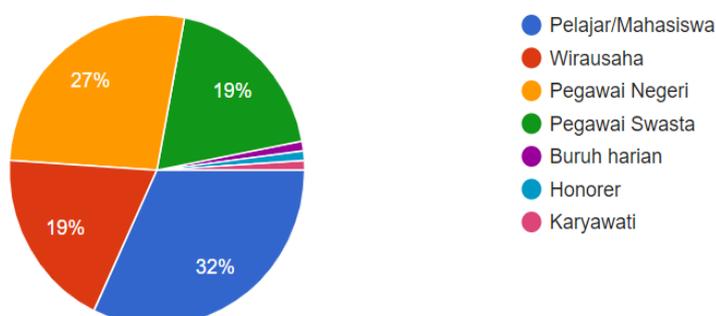
Tabel 5.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	32	32%
Wirausaha	19	19%
Pegawai Negeri	27	27%
Pegawai Swasta	19	19%
Buruh Harian	1	1%
Honorar	1	1%
Karyawati	1	1%
Jumlah	100	100%

Berikut ini disajikan data responden berdasarkan pekerjaan dalam bentuk diagram.

Pekerjaan

100 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan

5.3.4 Penggunaan Aplikasi BSI Mobile

Data responden berdasarkan seberapa sering menggunakan aplikasi BSI mobile dalam satu bulan pada pengguna yang menggunakan aplikasi BSI mobile. Berdasarkan data yang diolah pada kuesioner dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini.

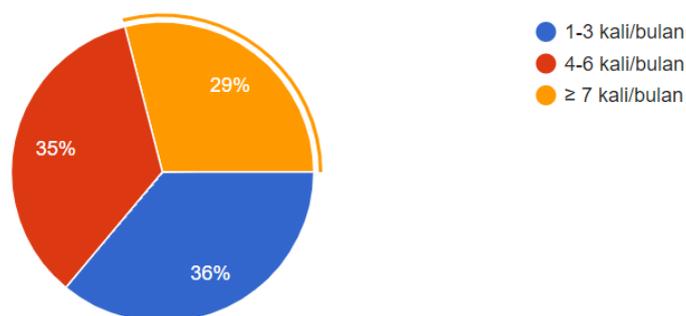
Tabel 5.4 Responden pengguna aplikasi BSI mobile

Penggunaan Aplikasi BSI Mobile	Jumlah	Frekuensi
1-3 kali/bulan	36	36%
4-6 kali/bulan	35	35%
≥ 7 kali/bulan	29	29%
Jumlah	100	100%

Berikut ini disajikan data responden berdasarkan penggunaan aplikasi BSI mobile dalam bentuk diagram.

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi BSI mobile dalam 1 bulan?

100 jawaban



Gambar 5.4 Diagram Responden berdasarkan Penggunaan Aplikasi BSI mobile

5.4 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

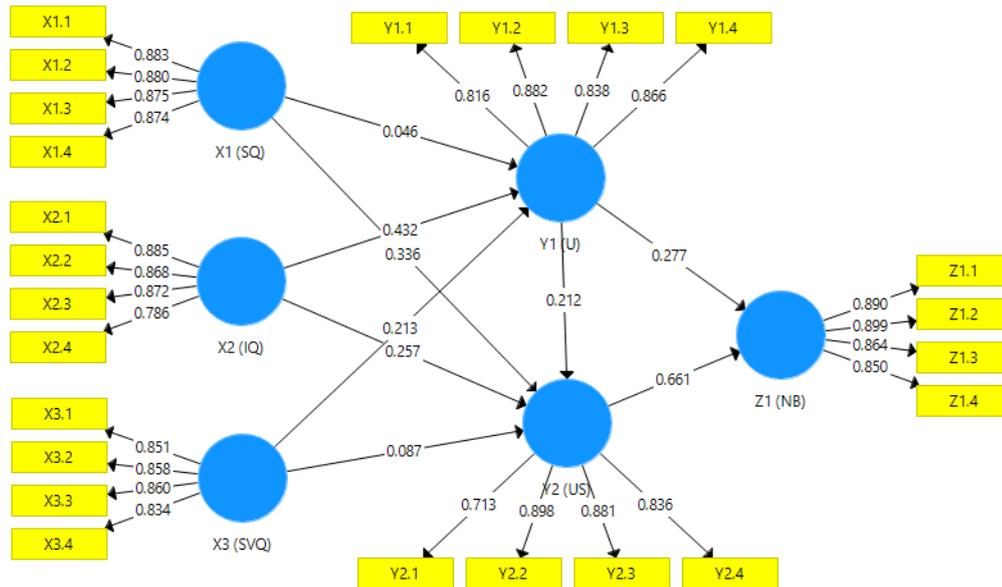
Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi *smartpls* adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS Algoritma* lalu pilih *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah, pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil uji *validity*.

5.4.1 Uji Validitas

Menurut Widyaningtyas et al [55] “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”. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen

Menurut Ghozali dan Latan [56] “validitas konvergen yaitu mengukur besarnya korelasi antara variabel laten dengan konstruksinya, dengan *standardized loading factor*. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menguji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* $> 0,7$. Semakin tinggi skor *loading factor* maka semakin penting peranan loading dalam menginterpretasikan matrik faktor.”



Gambar 5.5 Model SmartPLS

Pada gambar 5.5 dapat dijelaskan bahwa :

1. H1 menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*). Berdasarkan original sample 0,046 (positif).
2. H2 menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan original sample 0,336 (positif).
3. H3 menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*). Berdasarkan nilai original sample 0,432 (positif).

4. H4 menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan original sample 0,257 (positif).
5. H5 menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*). Berdasarkan nilai original sample 0,213 (positif).
6. H6 menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,087 (positif).
7. H7 menyatakan bahwa penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan original sample 0,212 (positif).
8. H8 menyatakan bahwa penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0,277 (positif).
9. H9 menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0,661 (positif)

Tabel 5.5 Loading Factor

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1.1	0.883					
X1.2	0.880					
X1.3	0.875					
X1.4	0.874					
X2.1		0.885				
X2.2		0.868				
X2.3		0.872				
X2.4		0.786				
X3.1			0.851			
X3.2			0.858			
X3.3			0.860			
X3.4			0.834			
Y1.1				0.816		
Y1.2				0.882		
Y1.3				0.838		
Y1.4				0.866		
Y2.1					0.713	
Y2.2					0.898	
Y2.3					0.881	
Y2.4					0.836	
Z1.1						0.890
Z1.2						0.899
Z1.3						0.864
Z1.4						0.850

Pada tabel 5.5 *loading factor* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,883, 0,880, 0,875 dan 0,874, variabel Kualitas Informasi yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,885, 0,868, 0,872 dan 0,786, variabel Kualitas Layanan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,851, 0,858, 0,860 dan 0,834, variabel Penggunaan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,816, 0,882, 0,838 dan 0,866, variabel

Kepuasan Pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,713, 0,898, 0,881 dan 0,836 dan variabel Manfaat Bersih yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,890, 0,899, 0,864 dan 0,850.

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai $> 0,7$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Validitas Diskriminan

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 [57].

Tabel 5.6 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Sistem (X1)	0,771
Kualitas Informasi (X2)	0,729
Kualitas Layanan (X3)	0,724
Penggunaan (Y1)	0,724
Kepuasan Pengguna (Y2)	0,698
Manfaat Bersih (Z1)	0,767

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel laten Kualitas Sistem (*System Quality*) (0,771), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (0,729), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (0,724), Penggunaan (*Use*) (0,724), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (0,698) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) (0,767)

semua variabel bernilai $> 0,50$. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1 (SQ)	0,878					
X2 (IQ)	0,834	0,854				
X3 (SVQ)	0,759	0,753	0,851			
Y1 (U)	0,568	0,631	0,574	0,851		
Y2 (US)	0,736	0,736	0,657	0,615	0,835	
Z1 (NB)	0,739	0,743	0,672	0,684	0,832	0,876

Pada tabel 5.7 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel Kualitas Sistem 0,878, variabel Kualitas Informasi 0,854, variabel Kualitas Layanan 0,851, variabel Penggunaan 0,851, variabel Kepuasan Pengguna 0,835 dan variabel Manfaat Bersih 0,876.

Berdasarkan tabel 5.7, tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada 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 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Pratama et al [57] mengatakan “Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indicator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih”.

Tabel 5.8 Cross Loading

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1.1	0.883	0.742	0.670	0.527	0.706	0.715
X1.2	0.880	0.675	0.608	0.467	0.609	0.618
X1.3	0.875	0.772	0.713	0.546	0.608	0.645
X1.4	0.874	0.735	0.672	0.451	0.657	0.610
X2.1	0.694	0.885	0.633	0.570	0.634	0.624
X2.2	0.784	0.868	0.599	0.563	0.682	0.673
X2.3	0.710	0.872	0.622	0.533	0.608	0.629
X2.4	0.651	0.768	0.732	0.485	0.584	0.608
X3.1	0.646	0.681	0.851	0.501	0.535	0.581
X3.2	0.694	0.622	0.858	0.463	0.644	0.624
X3.3	0.678	0.700	0.860	0.466	0.580	0.585
X3.4	0.558	0.559	0.834	0.528	0.466	0.490
Y1.1	0.401	0.422	0.567	0.816	0.468	0.480
Y1.2	0.424	0.495	0.471	0.882	0.458	0.504
Y1.3	0.562	0.637	0.494	0.838	0.601	0.692
Y1.4	0.515	0.557	0.429	0.866	0.537	0.610
Y2.1	0.568	0.496	0.615	0.556	0.713	0.598
Y2.2	0.583	0.587	0.503	0.468	0.898	0.686
Y2.3	0.683	0.675	0.530	0.490	0.881	0.726
Y2.4	0.617	0.680	0.553	0.542	0.836	0.754
Z1.1	0.709	0.665	0.606	0.666	0.777	0.890
Z1.2	0.678	0.662	0.555	0.614	0.705	0.899
Z1.3	0.595	0.664	0.591	0.584	0.740	0.864
Z1.4	0.601	0.609	0.602	0.521	0.686	0.850

Pada tabel 5.8 *cross loading* dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya Kualitas Sistem yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,883, 0,880, 0,875 dan 0,874, variabel Kualitas Informasi yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,885, 0,868, 0,872 dan 0,786, variabel Kualitas Layanan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,851, 0,858, 0,860 dan 0,834, variabel Penggunaan yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,816, 0,882, 0,838 dan 0,866, variabel Kepuasan Pengguna yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,713, 0,898, 0,881 dan

0,836 dan variabel Manfaat Bersih yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi 0,890, 0,899, 0,864 dan 0,850.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $> 0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana 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 struktural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.4.2 Uji Reliabilitas

Oktavia et al [58] mengatakan “Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,7”

Tabel 5.9 Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Sistem(X1)	0.901	0.931	<i>Reliable</i>
Kualitas Informasi(X2)	0.875	0.915	<i>Reliable</i>
Kualitas Layanan(X3)	0.873	0.913	<i>Reliable</i>
Penggunaan(Y1)	0.874	0.913	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pengguna(Y2)	0.852	0.902	<i>Reliable</i>
Manfaat Bersih(Z1)	0.899	0.929	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.9 *reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan *cronbach's alpha* 0,901 sedangkan *composite reliability* 0,931 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *cronbach's alpha* 0,875 sedangkan *composite reliability* 0,915 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *cronbach's alpha* 0,873 sedangkan *composite reliability* 0,913 maka dinyatakan *reliable*, variabel Penggunaan (*Use*) dengan *cronbach's alpha* 0,874 sedangkan *composite reliability* 0,913 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *cronbach's alpha* 0,852 sedangkan *composite reliability* 0,902 maka dinyatakan *reliable*, variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dengan *cronbach's alpha* 0,899 sedangkan *composite reliability* 0,929 maka dinyatakan *reliable*.

Pada tabel 5.9 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan alat bantu *SmartPls* yang menyatakan bahwa semua nilai *composite reliability* semua $> 0,7$ yang berarti semua variabel *reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *cronbach's alpha* menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$ dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dinyatakan semua data *reliable* maka selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diantaranya *loading factor*, *AVE*, *Fornell Larcker Criterion* dan *cross loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *outer loading* untuk melihat hasil uji *loading factor*, lalu menu *discriminant*

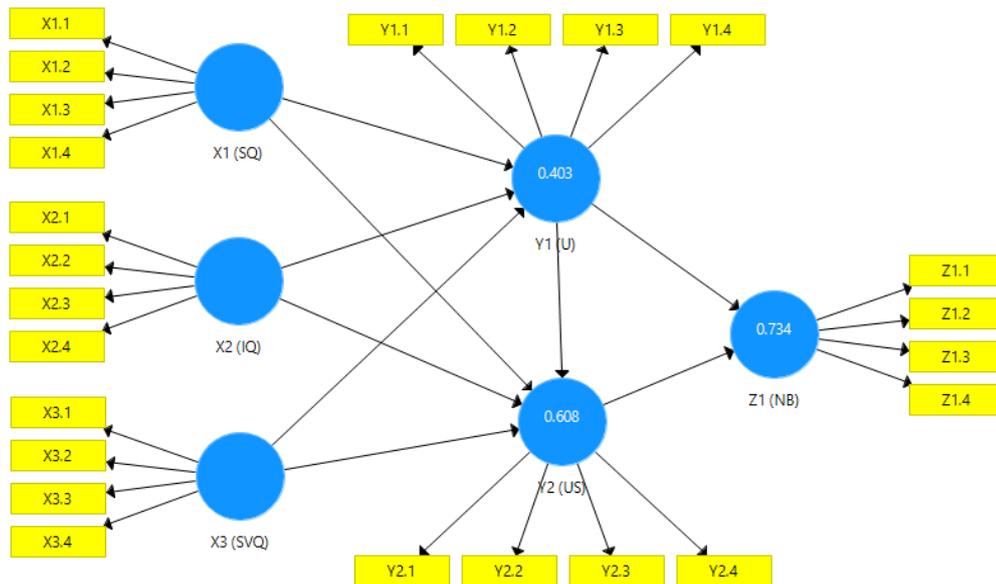
validity untuk melihat hasil uji *fornell larcker criterion* dan *cross loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.5 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Teknik analisis selanjutnya setelah dilakukan pengukuran model (*outer model*) telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*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.

5.5.1 Nilai R-Square

Uji ini 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 0,67 (*substansial/kuat*), 0,33 (*moderate/sedang*), 0,19 (*lemah*) [59].



Gambar 5.6 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.10 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Penggunaan (Y1)	0,421	0,403
Kepuasan Pengguna (Y2)	0,624	0,608
Manfaat Bersih (Z1)	0,740	0,734

Keterangan dari tabel 5.11 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

1. Nilai Adjusted R^2 dari variabel independen “*System Quality*” dan “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0,403. Nilai ini dikategorikan *moderate*/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat *moderat*/sedang terhadap variabel dependen.
2. Nilai Adjusted R^2 dari variabel independen “*System Quality*” dan “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use Satisfaction*”

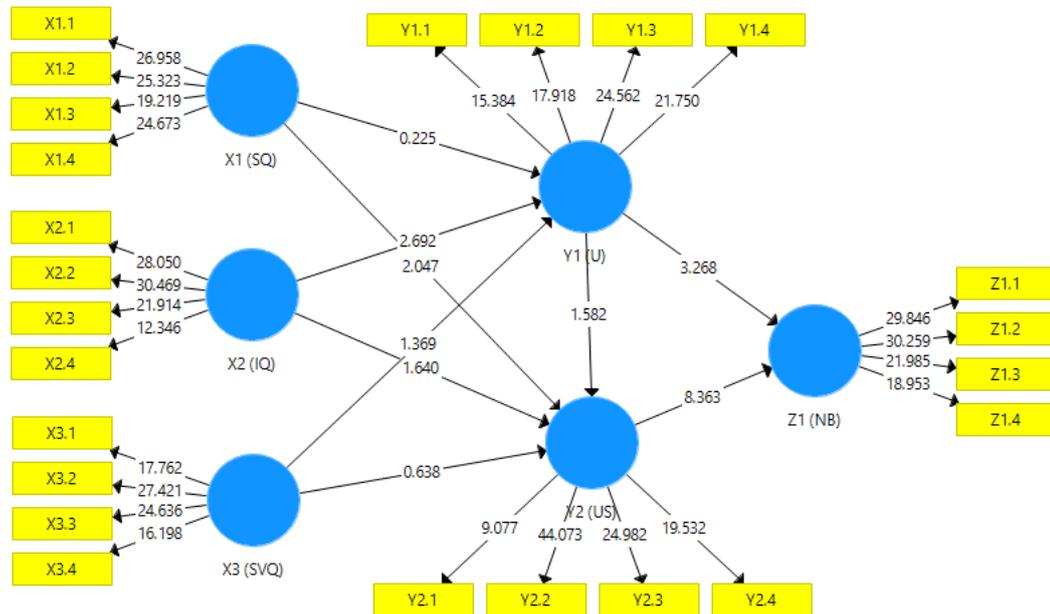
adalah 0,608. Nilai ini dikategorikan *moderate*/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat *moderat*/sedang terhadap variabel dependen.

3. Nilai Adjusted R² dari variabel dependen “*Use*” dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,734. Nilai ini dikategorikan *substansial*/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen memberikan pengaruh dengan tingkat *substansial*/kuat terhadap variabel dependen “*Net Benefit*”.

5.6 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin & Riana [60] 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 menggunakan aplikasi 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 5.7 Output Bootstrapping

5.6.1 Pengujian Hipotesis

Menurut Susilowati [61] 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 (1.96).

Dalam penelitian ini terdapat 9 hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kriteria nilai original sampel adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Dan jika original sampel negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sampel sejalan dengan

yang dihipotesiskan dan nilai t statistic lebih dari 1,96 (one-tiled) dan nilai probability value (p-values) kurang dari 0,05 atau 5% [57].

Tabel 5.11 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	XI (SQ) → Y1 (U)	0,046	0,225	0,822	Ditolak
H2	X1 (SQ) → Y2 (US)	0,336	2,047	0,041	Diterima
H3	X2 (IQ) → Y1 (U)	0,432	2,692	0,007	Diterima
H4	X2 (IQ) → Y2 (US)	0,257	1,640	0,102	Ditolak
H5	X3 (SVQ) → Y1 (U)	0,213	1,369	0,172	Ditolak
H6	X3 (SVQ) → Y2 (US)	0,087	0,638	0,524	Ditolak
H7	Y1 (U) → Y2 (US)	0,212	1,582	0,114	Ditolak
H8	Y1 (U) → Z1 (NB)	0,277	3,268	0,001	Diterima
H9	Y2 (US) → Z1 (NB)	0,661	8,363	0,000	Diterima

Keterangan:

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian **H1** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0,046 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0,225 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0,822 (>0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 tidak didukung.
2. Pengujian **H2** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,336 (positif), nilai T-

Statistic konstruk adalah sebesar 2,047 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,041 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 didukung.

3. Pengujian **H3** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0,432 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 2,692 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,007 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 didukung.
4. Pengujian **H4** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,257 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1,640 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,102 ($>0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 tidak didukung.
5. Pengujian **H5** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai original sample 0,213 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 1,369 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,172 ($>0,05$), menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 tidak didukung.

6. Pengujian **H6** pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,087 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0,638 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,524 ($>0,05$), menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 tidak didukung.
7. Pengujian **H7** pada model struktural menyatakan bahwa Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai original sample 0,212 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 1,582 ($<1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,114 ($>0,05$), menunjukkan bahwa Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 tidak didukung.
8. Pengujian **H8** pada model struktural menyatakan bahwa Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0,277 (positif), nilai T-statistic konstruk adalah sebesar 3,268 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,001 ($<0,05$), menunjukkan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 didukung.
9. Pengujian **H9** pada model struktural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai original sample 0,661 (positif), nilai T-statistic

konstruk adalah sebesar 8,363 ($>1,96$) dan nilai *p values* yaitu 0,000 ($<0,05$), menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 didukung.

5.7 PEMBAHASAN

Adapun pembahasan secara detail dari hasil uji hipotesis yang dapat diuraikan, yaitu sebagai berikut :

1. Pembahasan hasil hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic kurang dari 1,96 yakni sebesar 0,225 dan p-values lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,822. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang ada pada aplikasi BSI mobile telah cukup baik, namun hal tersebut tidak mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi BSI mobile. Sehingga diharapkan BSI kedepannya dapat membuat pengguna terus menggunakan aplikasi BSI mobile ini, seperti dengan menambahkan fitur pembayaran yaitu virtual account yang tidak membatasi pengguna untuk top up kemana pun.

2. Pembahasan hasil hipotesis 2

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic lebih dari 1,96

yakni sebesar 2,047 dan p-values lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,041. Dengan demikian, H2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena bagusnya kualitas sistem aplikasi BSI mobile bagi kepuasan pengguna.

3. Pembahasan hasil hipotesis 3

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic lebih dari 1,96 yakni sebesar 2,692 dan p-values lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,007. Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap penggunaan. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena informasi yang disediakan aplikasi BSI mobile bagi pengguna sudah sesuai.

4. Pembahasan hasil hipotesis 4

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic kurang dari 1,96 yakni sebesar 1,640 dan p-values lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,102. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas informasi yang ada pada aplikasi BSI mobile telah cukup baik namun tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

5. Pembahasan hasil hipotesis 5

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic kurang dari 1,96 yakni sebesar 1,369 dan p-values lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,172. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi BSI mobile belum memberikan layanan yang baik terhadap penggunaan. Sehingga diharapkan BSI dapat memperbaiki indikator-indikator yang ada dalam kualitas layanan.

6. Pembahasan hasil hipotesis 6

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic kurang dari 1,96 yakni sebesar 0,638 dan p-values lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,524. Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi BSI mobile belum memberikan kepuasan terhadap penggunanya.

7. Pembahasan hasil hipotesis 7

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic kurang dari 1,96 yakni sebesar 1,582

dan p-values lebih besar dari 0,05 yakni sebesar 0,114. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BSI mobile.

8. Pembahasan hasil hipotesis 8

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic lebih dari 1,96 yakni sebesar 3,268 dan p-values lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,001. Dengan demikian, H8 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Alasan hipotesis ini diterima diduga karena penggunaan pada aplikasi BSI mobile memiliki manfaat secara langsung.

9. Pembahasan hasil hipotesis 9

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic lebih dari 1,96 yakni sebesar 8,363 dan p-values lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,000. Dengan demikian, H9 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BSI mobile telah memberikan kepuasan terhadap pengguna dan manfaat, sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi efisiensi waktu dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, jika

pengguna merasakan kepuasan dari apa yang telah digunakannya maka hal tersebut akan dianggap bermanfaat atau dengan kata lain, kepuasan akan beriringan dengan manfaat.