

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN**

By.U adalah salah satu provider jaringan di Indonesia yang dimana memiliki jumlah pengguna yang banyak, meskipun by.U baru diluncurkan pada tahun 2019 yang didirikan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Indonesia. By.U menawarkan kepada Gen Z fitur-fitur yang memudahkan dalam penggunaan jaringan internet, dimana by.U memberikan fitur-fitur berupa pengguna dapat memilih nomornya sendiri, penentuan kuota internet tambahan, pengiriman *sim card*, hingga *live chat* layanan pengguna.

By.U memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk menjalankan aplikasi serta melakukan transaksi melalui fitur-fitur yang telah disediakan seperti fitur profil, fitur *u-plan*, fitur *updates*, fitur *u-tainment*. Dimana pengguna merasa lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi by.U tanpa perlu meminta bantuan orang lain. By.U memiliki karakteristik yang mendasari dalam pengembangannya yaitu digitalisasi, personalisasi, dan transparansi. Sehingga produk by.U menjadi bukti nyata Telkomsel sebagai perusahaan digital yang memiliki fokus pada konsumen yang sudah melakukan transformasi atau pergerakan yang signifikan.

## 5.2 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dari penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden masyarakat kota Jambi yang pernah dan sedang menggunakan aplikasi by.U melalui *Google Form* sebanyak 23 pertanyaan. Kuesioner ini disebar pada tanggal 13 Desember 2021 hingga 25 Desember 2021 dengan mencapai jumlah 100 responden.

## 5.3 PROFIL RESPONDEN

### 5.3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 100 tanggapan responden. Diketahui sebanyak 58 responden dengan persentase 58% berjenis kelamin Laki-Laki dan sisanya sebanyak 42 responden dengan persentase 42% berjenis kelamin Perempuan. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1

**Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Responden	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	58	58%
2.	Perempuan	42	42%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		100	100%

### 5.3.2 Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 100 tanggapan responden. Diketahui sebanyak 65 responden dengan persentase 65% berusia 21-30 tahun, 19 responden dengan persentase 19% berusia 17-20 tahun, 9 responden dengan persentase 9% berusia 41 tahun keatas, dan sebanyak 7 responden dengan

persentase 7% berusia 31-40 tahun. Data keterangan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Responden	Persentase (%)
1.	17-20 tahun	19	19%
2.	21-30 tahun	65	65%
3.	31-40 tahun	7	7%
4.	41 tahun keatas	9	9%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		100	100%

### 5.3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 100 tanggapan responden. Diketahui jumlah pekerjaan Mahasiswa/Mahasiswi yaitu 30 responden dengan persentase 30%, lalu pekerjaan berikutnya adalah pekerjaan Wirausaha/Wiraswasta yaitu 30 responden dengan persentase 30% lalu pekerjaan selanjutnya adalah Pelajar Sekolah dengan jumlah 10 responden dengan persentase 10%, pekerjaan Pegawai Negeri dengan jumlah 20 responden dengan persentase 20% dan pekerjaan lainnya dengan jumlah 10 responden dengan persentase 10%. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Umur	Responden	Persentase (%)
1.	Pelajar Sekolah	10	10%
2.	Mahasiswa/Mahasiswi	30	30%
3.	Wirausaha/Wiraswasta	30	30%
4.	Pegawai Negeri	20	20%
5.	Lainnya	10	10%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		100	100%

### 5.3.4 Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi by.U Dalam Satu Bulan

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari 100 tanggapan responden. Diketahui tingkat keseringan responden dalam menggunakan Aplikasi by.U dalam 1-2 kali/bulan adalah sebanyak 65 responden dengan persentase 65%, jumlah penggunaan 3-4 kali/bulan sebanyak 27 responden dengan persentase 27%, jumlah penggunaan 5-7 kali/bulan sebanyak 8 responden dengan persentase 8%, selanjutnya penggunaan > 8 kali/bulan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Data keterangan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.4

**Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi by.U**

No	Penggunaan	Responden	Persentase (%)
1.	1-2 kali/bulan	65	65%
2.	3-4 kali/bulan	27	27%
3.	5-7 kali/bulan	8	8%
4.	> 8 kali/bulan	0	0%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		100	100%

## 5.4 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*) / *MEASUREMENT MODEL*

Menurut Susilowati et al. [47] 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.

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari sebuah penelitian. Analisis *outer model* mempesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel lainnya. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi SmartPLS. Kemudian memilih menu *calculate*, setelah itu pilih *PLS algorithm* 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* dan *reliability*.

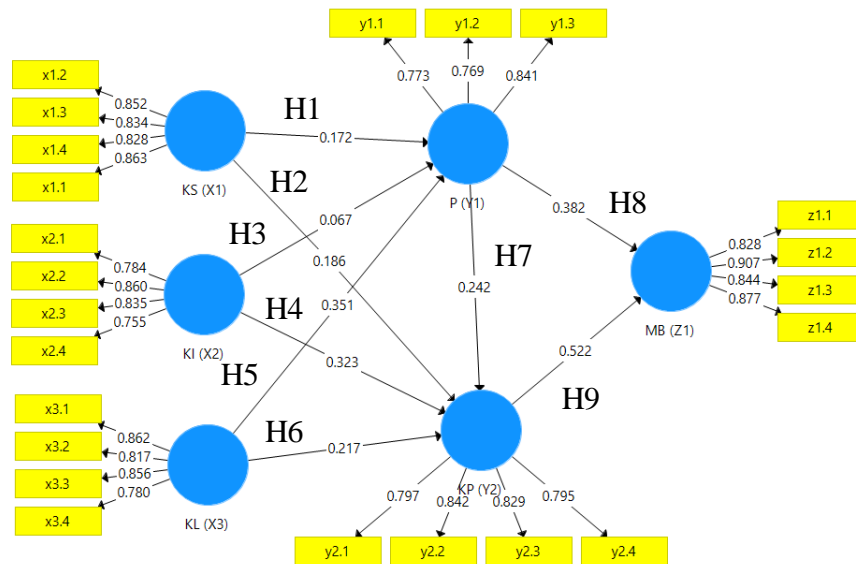
#### **5.4.1 Uji Validitas**

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran memiliki ketepatan atau kesesuaian dalam melakukan pengujian. Instrumen dikatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur [42].

##### **5.4.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)**

Menurut Ramadhani [48] “*Convergent validity* mengukur korelasi antara item pertanyaan dengan konstruk dalam penelitian”. Jika nilai *loading factor*  $< 0,7$  maka indikator dapat dihapus dikarenakan indikator tidak termuat pada konstruk

yang mewakilinya. Pada penelitian ini batas minimal *loading factor* yang dinyatakan valid adalah 0,7



**Gambar 5.1 Model SmartPLS**

Pada Gambar 5.1 Model SmartPLS dapat dijelaskan bahwa, yaitu :

1. Pengujian H1 menyatakan bahwa Kualitas Sistem / KS (X1) berpengaruh positif terhadap Penggunaan / P (Y1). Berdasarkan nilai original sample (0.172) berpengaruh positif.
2. Pengujian H2 menyatakan bahwa Kualitas Sistem / KS (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna / KP (Y2). Berdasarkan nilai original sample (0.186) berpengaruh positif.
3. Pengujian H3 menyatakan bahwa Kualitas Informasi / KI (X2) berpengaruh positif terhadap Penggunaan / P (Y1). Berdasarkan nilai original sample (0.067) berpengaruh positif.

4. Pengujian H4 menyatakan bahwa Kualitas Informasi / KI (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna / KP (Y2). Berdasarkan nilai original sample (0.323) berpengaruh positif.
5. Pengujian H5 menyatakan bahwa Kualitas Layanan / KL (X3) berpengaruh positif terhadap Penggunaan / P (Y1). Berdasarkan nilai original sample (0.351) berpengaruh positif.
6. Pengujian H6 menyatakan bahwa Kualitas Layanan / KL (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna / KP (Y2). Berdasarkan nilai original sample (0.217) berpengaruh positif.
7. Pengujian H7 menyatakan bahwa Penggunaan / P (Y1) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih / MB (Z1). Berdasarkan nilai original sample (0.382) berpengaruh positif.
8. Pengujian H8 menyatakan bahwa Penggunaan / P (Y1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna / KP (Y2). Berdasarkan nilai original sample (0.242) berpengaruh positif.
9. Pengujian H9 menyatakan bahwa Penggunaan / P (Y1) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih / MB (Z1). Berdasarkan nilai original sample (0.522) berpengaruh positif.

Tabel 5.5 Loading Factor

Variabel	KS (X1)	KI (X2)	KL (X3)	P (Y1)	KP (Y2)	MB (Z1)
X1.1	0,863					
X1.2	0,852					
X1.3	0,834					
X1.4	0,828					
X2.1		0,784				
X2.2		0,860				
X2.3		0,835				
X2.4		0,755				
X3.1			0,862			
X3.2			0,817			
X3.3			0,856			
X3.4			0,780			
Y1.1				0,773		
Y1.2				0,769		
Y1.3				0,841		
Y2.1					0,797	
Y2.2					0,842	
Y2.3					0,829	
Y2.4					0,795	
Z1.1						0,828
Z1.2						0,907
Z1.3						0,844
Z1.4						0,877

Keterangan :

KS (X1) : Kualitas Sistem

KI (X2) : Kualitas Informasi

KL (X3) : Kualitas Layanan

P (Y1) : Penggunaan

KP (Y2) : Kepuasan Pengguna

MB (Z1) : Manfaat Bersih



Pada Gambar 5.1 Model SmartPLS dapat dijelaskan yaitu :

1. Variabel Kualitas Sistem / KS (X1) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X1.1 (0.863), X1.2 (0.852), X1.3 (0.834), X1.4 (0.828).
2. Variabel Kualitas Informasi / KI (X2) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X2.1 (0.784), X2.2 (0.860), X2.3 (0.835), X2.4 (0.755).
3. Variabel Kualitas Layanan / KL (X3) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X3.1 (0.862), X3.2 (0.817), X3.3 (0.856), X3.4 (0.780).
4. Variabel Penggunaan / P (Y1) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Y1.1 (0.773), Y1.2 (0.769), Y1.3 (0.841).
5. Variabel Kepuasan Pengguna / KP (Y2) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Y2.1 (0.797), Y2.2 (0.842), Y2.3 (0.829), Y2.4 (0.795)
6. Variabel Manfaat Bersih / MB (Z1) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Z1.1 (0.828), Z1.2 (0.907), Z1.3 (0.844), Z1.4 (0.877)

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *Loading Factor* telah memenuhi nilai yang disarankan yaitu yaitu  $\geq 0,7$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator dinyatakan valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

#### 5.4.1.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Menurut Pratama et al. [49] "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.

Validitas Diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik) [50]. Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter cross loading masing- masing indikator, yang nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE  $> 0,50$ , maka artinya validitas diskriminan tercapai [26].

**Tabel 5.6 Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)**

No	Variabel	AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> )
1.	KS (X1)	<b>0.713</b>
2.	KI (X2)	<b>0.656</b>
3.	KL (X3)	<b>0.688</b>
4.	P (Y1)	<b>0.632</b>
5.	KP (Y2)	<b>0.666</b>
6.	MB (Z1)	<b>0.748</b>

Berdasarkan tabel 5.6, nilai AVE pada variabel laten Kualitas Sistem / KS (X1) (0,713), Kualitas Informasi / KI (X2) (0,656), Kualitas Layanan / KL (X3) (0,688), Penggunaan / P (Y1) (0,632), Kepuasan Pengguna / KP (Y2) (0,666), Manfaat Bersih / MB (Z1) (0,748), semua variabel bernilai  $>0,50$ .

Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Validitas Diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *fornell larcker criteria* dengan konstruk laten. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk laten lainnya [51]. Jika nilai *fornell larcker criterion* nya memiliki nilai  $>0.7$ , maka mempunyai validitas diskriminan yang baik.

**Tabel 5.7 Fornell Larcker Criterion**

Variabel	KI (X2)	KL (X3)	KP (Y2)	KS (X1)	MB (Z1)	P (Y1)
KI (X2)	0,810					
KL (X3)	0,780	0,830				
KP (Y2)	0,751	0,733	0,816			
KS (X1)	0,774	0,731	0,710	0,844		
MB (Z1)	0,695	0,753	0,751	0,586	0,865	
P (Y1)	0,474	0,529	0,599	0,481	0,695	0,795

Pada tabel 5.7 *Fornell Larcker Criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel Manfaat Bersih / MB (Z1) (0,865), variabel Kepuasan Pengguna / KP (Y2) (0,816), variabel Kualitas Sistem / KS (X1) (0,844), variabel Kualitas Layanan / KL (X3) (0,830), variabel Kualitas Informasi / KI (X2) (0,810), variabel Penggunaan / P (Y1) (0,795).

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.

Selanjutnya yaitu uji Validitas Diskriminan. Model mempunyai Validitas Diskriminan yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya [52].

Selain menggunakan nilai AVE, metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui Validitas Diskriminan yaitu dengan mengukur Validitas Diskriminan dengan menggunakan *Cross Loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi Validitas Diskriminan jika *Cross Loading* bernilai 0,70 atau lebih [49].

Hasil nilai Validitas Diskriminan dijelaskan pada Tabel 5.8.

**Tabel 5.8 Cross Loading**

Variabel	KS (X1)	KI (X2)	KL (X3)	P (Y1)	KP (Y2)	MB (Z1)
X1.1	0.863	0.746	0.672	0.395	0.637	0.527
X1.2	0.852	0.689	0.567	0.414	0.575	0.484
X1.3	0.834	0.539	0.590	0.494	0.615	0.522
X1.4	0.828	0.647	0.642	0.300	0.567	0.435
X2.1	0.713	0.784	0.592	0.409	0.639	0.504
X2.2	0.634	0.860	0.631	0.360	0.627	0.583
X2.3	0.614	0.835	0.648	0.394	0.580	0.557
X2.4	0.532	0.755	0.656	0.368	0.578	0.609
X3.1	0.636	0.693	0.862	0.452	0.658	0.657
X3.2	0.593	0.607	0.817	0.438	0.543	0.543
X3.3	0.593	0.643	0.856	0.524	0.661	0.689
X3.4	0.610	0.649	0.780	0.319	0.556	0.597
Y1.1	0.540	0.489	0.480	0.773	0.535	0.643
Y1.2	0.235	0.296	0.356	0.769	0.404	0.435
Y1.3	0.311	0.306	0.401	0.841	0.464	0.537
Y2.1	0.560	0.594	0.555	0.448	0.797	0.605
Y2.2	0.606	0.608	0.622	0.591	0.842	0.634
Y2.3	0.625	0.606	0.604	0.393	0.829	0.572
Y2.4	0.530	0.640	0.608	0.512	0.795	0.635
Z1.1	0.468	0.601	0.640	0.549	0.607	0.828

<b>Z1.2</b>	0.501	0.616	0.638	0.612	0.667	0.907
<b>Z1.3</b>	0.537	0.577	0.672	0.595	0.616	0.844
<b>Z1.4</b>	0.520	0.609	0.655	0.642	0.700	0.877

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 Validitas Diskriminan yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

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

#### 5.4.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari kuesioner yang telah disebar dalam mengukur suatu variabel [53]. Nilai koefisien reliabilitas atau *alpha (cronbach)* yang baik diatas adalah 0,7 (cukup baik), lebih 0,8 (baik). Pengukuran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan *reliable* maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan *valid* dan *reliable* [54]. Nilai *composite reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut.

**Tabel 5.9 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b>Keterangan</b>
<b>KS (X1)</b>	0,866	0,908	<i>Reliable</i>
<b>KI (X2)</b>	0,824	0,884	<i>Reliable</i>
<b>KL (X3)</b>	0,849	0,898	<i>Reliable</i>
<b>P (Y1)</b>	0,715	0,837	<i>Reliable</i>
<b>KP (Y2)</b>	0,866	0,888	<i>Reliable</i>
<b>MB (Z1)</b>	0,887	0,922	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.9 Uji Reliabilitas dapat dijelaskan yaitu :

1. Variabel Kualitas Sistem / KS (X1) dengan *Cronbach's Alpha* (0.866) sedangkan *Composite Reliability* (0.908) maka dinyatakan *reliable*
2. Variabel Kualitas Informasi / KI (X2) dengan *Cronbach's Alpha* (0.824) sedangkan *Composite Reliability* (0.884) maka dinyatakan *reliable*
3. Variabel Kualitas Layanan / KL (X3) dengan *Cronbach's Alpha* (0.849) sedangkan *composite reliability* (0.898) maka dinyatakan *reliable*
4. Variabel Penggunaan / P (Y1) dengan *Cronbach's Alpha* (0.701) sedangkan *Composite Reliability* (0.832) maka dinyatakan *reliable*
5. Variabel Kepuasan Pengguna / KP (Y2) dengan *Cronbach's Alpha* (0.715) sedangkan *Composite Reliability* (0.837) maka dinyatakan *reliable*
6. Variabel Manfaat Bersih / MB (Z1) dengan *Cronbach's Alpha* (0.715) sedangkan *Composite Reliability* (0.937) 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 alpa* menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpa* lebih dari 0,6 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria [55].

## 5.5 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*) / *STRUCTURAL MODEL*

Menurut Trenggonowati & Kulsum [56] Model *structural (inner model)* merupakan model *structural* untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

Melalui proses bootstrapping, parameter uji T-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. Model structural (inner model) dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai  $R^2$  untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran Stone-Geisser Q-square test dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya.

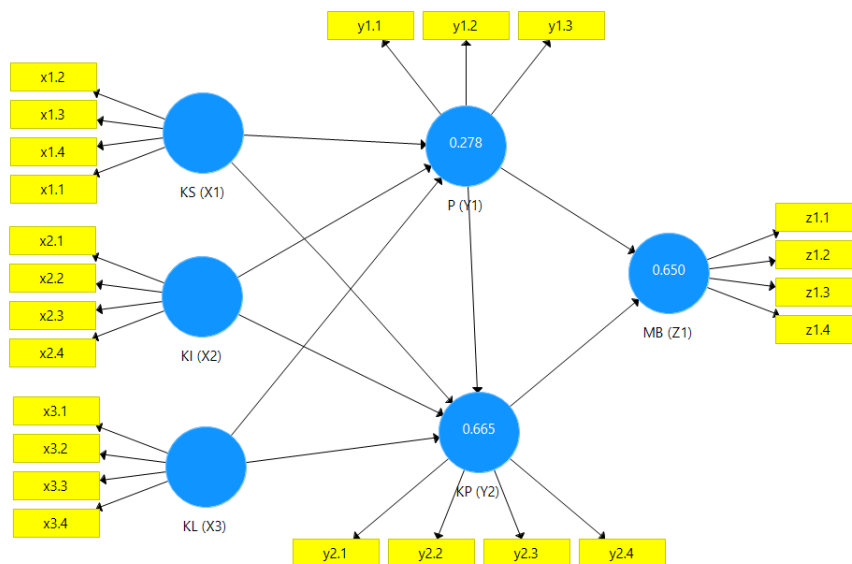
### 5.5.1 Nilai *R Square* ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan [57]. Apabila didalam suatu penelitian menggunakan lebih dari dua variabel independen (variabel bebas) maka yang digunakan adalah *R Square Adjusted (Adjusted  $R^2$ )*. Nilai *R Square Adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *R Square*. Nilai  $R^2$  mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai yang dibagi menjadi 3 klasifikasi, yaitu [14]:

Jika nilai  $R^2 = 0,67$  yaitu Substansial (kuat)

Jika nilai  $R^2 = 0,33$  yaitu Moderate (sedang)

Jika nilai  $R^2 = 0,19$  yaitu Lemah (buruk)



**Gambar 5.2 Output R Square Adjusted**

**Tabel 5.10 Nilai R Square dan R Square Adjusted**

Variabel	R Square	R Square Adjusted
<b>P (Y1)</b>	0,300	0,278
<b>KP (Y2)</b>	0,678	0,665
<b>MB (Z1)</b>	0,657	0,650

Dari Tabel 5.10 dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai *Adjusted R*<sup>2</sup> dari variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Penggunaan adalah 0,278. Hal ini berarti ketiga variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan memberi pengaruh yang lemah (buruk) terhadap variabel Penggunaan.
2. Nilai *Adjusted R*<sup>2</sup> dari variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Kepuasan



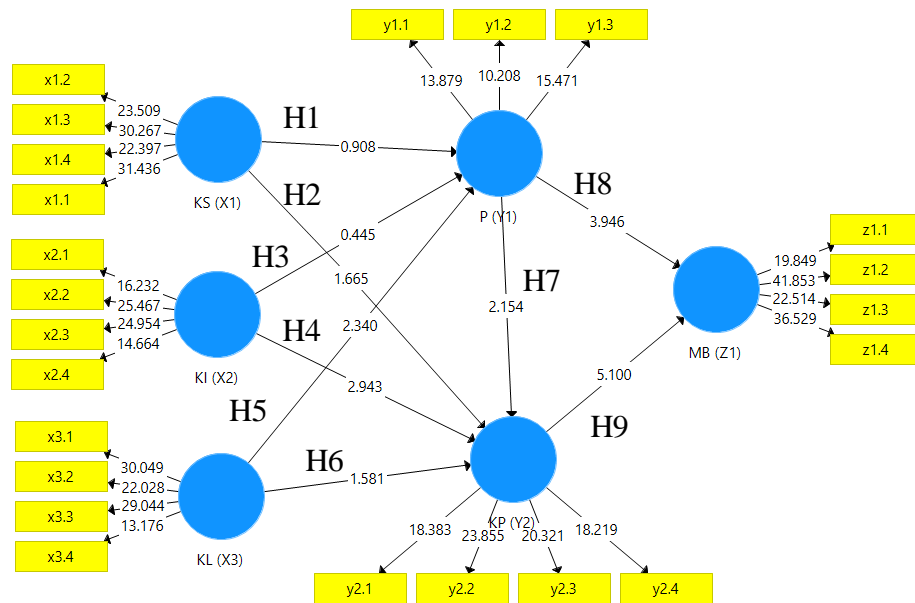
Pengguna adalah 0,665. Hal ini berarti ketiga variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan memberi pengaruh yang moderate (sedang) terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

3. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dari variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Manfaat Bersih adalah 0,650. Hal ini berarti ketiga variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Layanan memberi pengaruh yang moderate (sedang) terhadap variabel Manfaat Bersih.

## 5.6 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis disebut juga "konfirmasi analisa data". Uji Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar [58].

Pengujian hipotesis untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel melalui koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *probability sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai T-statistik dan nilai *probability value (P-Values)* pada *path coefficient* [49]. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian dan menggunakan *bootstrapping* untuk melakukan pengujian hipotesis. Berikut ini adalah gambaran model struktural *bootstrapping* dengan menggunakan *software* SmartPLS.



**Gambar 5.3 Output Bootstrapping**

Menurut Pratama et al., [49] Pengujian hipotesis untuk melihat signifikansi suatu hubungan variabel yaitu melalui koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan, nilai t statistik dan nilai probability value (p-value) pada path coefficient.

Menurut Susilowati et al., [47] 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 ( $\alpha$  5% (1.96)).

**Tabel 5.11 Nilai Path Coefficients**

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV)	P-Values	Hasil
H1	KS (X1) → P (Y1)	0.172	0.908	0.365	Ditolak
H2	KS (X1) → KP (Y2)	0.186	1.665	0.097	Ditolak
H3	KI (X2) → P (Y1)	0.067	0.445	0.656	Ditolak
H4	KI (X2) → KP (Y2)	0.323	2.943	0.003	Diterima
H5	KL (X3) → P (Y1)	0.351	2.340	0.020	Diterima
H6	KL (X3) → KP (Y2)	0.217	1.581	0.114	Ditolak
H7	P (Y1) → KP (Y2)	0.242	2.154	0.032	Diterima
H8	P (Y1) → MB (Z1)	0.382	3.946	0.000	Diterima
H9	KP (Y2) → MB (Z1)	0.522	5.100	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.11, diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis 1 (Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dan Penggunaan (Y1)).

Hipotesis pertama (H1) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.172 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 0.908 (>1,96) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.365 (<0.05) memenuhi syarat. H1 dalam penelitian **ditolak**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Sistem (X1) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Penggunaan (Y1) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyiyah et al. [40] dan Marselia et al.[14].

2. Pengujian Hipotesis 2 (Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y2)).

Hipotesis kedua (H2) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.186 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 1.665 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.097 ( $<0.05$ ) memenuhi syarat. H2 dalam penelitian **ditolak**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Sistem (X1) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyiyah et al. [40] dan Marselia et al.[14].

3. Pengujian Hipotesis 3 (Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dan Penggunaan (Y1)).

Hipotesis ketiga (H3) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.067 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 0.445 ( $>1,96$ ) tidak memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.656 ( $<0.05$ ) tidak memenuhi syarat. H3 dalam penelitian **ditolak**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Informasi (X2) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Penggunaan (Y1) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyiyah et al. [40] dan Marselia et al. [14].

4. Pengujian Hipotesis 4 (Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y2)).

Hipotesis keempat (H4) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.323 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 2.943 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.003 ( $<0.05$ ) memenuhi syarat. H4 dalam penelitian **diterima**, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi (X2) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto et al. [37] dan M.Rosyadi [38].

5. Pengujian Hipotesis 5 (Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dan Penggunaan (Y1)).

Hipotesis kelima (H5) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.351 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 2.340 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.020 ( $<0.05$ ) memenuhi syarat. H5 dalam penelitian **diterima**, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X3) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Penggunaan (Y1) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselia et al. [14] dan Noviyanti [35].

6. Pengujian Hipotesis 6 (Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y2)).

Hipotesis keenam (H6) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.217 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 1.581 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.114 ( $<0.05$ ) memenuhi syarat. H6 dalam penelitian **ditolak**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Layanan (X3) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselia et al. [14] dan Dhya Sari et al. [42].

7. Pengujian Hipotesis 7 (Hubungan antara Penggunaan (Y1) dan Kepuasan Pengguna (Y2)).

Hipotesis ketujuh (H7) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.242 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 2.154 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.032 ( $<0.05$ ) tidak memenuhi syarat. H7 dalam penelitian **diterima**, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara Penggunaan (Y1) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyiyah et al. [40] dan Asro Nasiri et al.[41].

8. Pengujian Hipotesis 8 (Hubungan antara Penggunaan (Y1) dan Manfaat Bersih (Z1)).

Hipotesis kedelapan (H8) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.382 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 3.946 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.000 ( $<0.05$ ) tidak memenuhi syarat. H8 dalam penelitian **diterima**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Penggunaan (Y1) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Manfaat Bersih (Z1) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dhya Sari et al. [42] dan Lila Setiyani et al. [43].

9. Pengujian Hipotesis 9 (Hubungan antara Kepuasan Pengguna (Y2) dan Manfaat Bersih (Z1)).

Hipotesis kesembilan (H9) diketahui bahwa hasil dari pengolahan data yaitu nilai original sample sebesar 0.522 (positif) memenuhi syarat, *t-statistic* sebesar 5.100 ( $>1,96$ ) memenuhi syarat dan nilai *P-Values* sebesar 0.000 ( $<0.05$ ) memenuhi syarat. H9 dalam penelitian **diterima**, yaitu adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara Penggunaan (Y1) yang diberikan aplikasi by.U terhadap Manfaat Bersih (Z1) aplikasi by.U tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eriene Dheanda [44] dan Rama Chandra [45].

**Tabel 5.12 Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Hasil</b>
<b>H1</b>	Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan	<b>Ditolak</b>
<b>H2</b>	Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	<b>Ditolak</b>
<b>H3</b>	Kualitas Informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Penggunaan	<b>Ditolak</b>
<b>H4</b>	Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	<b>Diterima</b>
<b>H5</b>	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan	<b>Diterima</b>
<b>H6</b>	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna	<b>Ditolak</b>
<b>H7</b>	Penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan	<b>Diterima</b>
<b>H8</b>	Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih	<b>Diterima</b>
<b>H9</b>	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih	<b>Diterima</b>

## 5.7 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk menjawab hipotesis yang diajukan, diketahui dari 9 hipotesis diperoleh 7 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Berikut ini adalah analisis terkait pengaruh antara variabel sesuai hipotesis yang diajukan, yaitu :

### 1. Pembahasan Hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Sistem / KS (X1) berpengaruh **positif** dan **tidak**



**signifikan** terhadap konstruk Penggunaan / P (Y1) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari 1,96 yaitu (0.908). Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem yang diberikan oleh aplikasi by.U itu masih susah untuk dipahami oleh pengguna.

2. Pembahasan Hipotesis 2

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Sistem / KS (X1) berpengaruh **positif** dan **tidak signifikan** terhadap konstruk Kepuasan Pengguna / KP (Y2) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari 1,96 yaitu (1.665). Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi by.U kurang diminati dari segi kualitas sistemnya sehingga kepuasan pengguna belum terpenuhi.

3. Pembahasan Hipotesis 3

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Informasi / KI (X2) berpengaruh **positif** dan **tidak signifikan** terhadap konstruk Penggunaan / P (Y1) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari 1,96 yaitu (0.445). Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi pada aplikasi by.U belum cukup banyak diketahui oleh pengguna, sehingga hal dari segi kualitas informasinya tersebut cukup mempengaruhi penggunaan.

#### 4. Pembahasan Hipotesis 4

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Informasi / KI (X2) berpengaruh **positif** dan **signifikan** terhadap konstruk Kepuasan Pengguna / KP (Y2) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yaitu (2.943). Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh aplikasi by.U tersebut sangat baik dan akurat sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna.

#### 5. Pembahasan Hipotesis 5

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Layanan / KL (X3) berpengaruh **positif** dan **signifikan** terhadap konstruk Penggunaan / P (Y1) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yaitu (2.687). Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi by.U tersebut sangat baik sehingga memberikan dampak yang baik kepada pengguna.

#### 6. Pembahasan Hipotesis 6

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas Layanan / KL (X3) berpengaruh **positif** dan **tidak signifikan** terhadap konstruk Kepuasan Pengguna / KP (Y2) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari

1,96 yaitu (1.581). Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini **ditolak**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Layanan yang diberikan oleh aplikasi by.U kurang memuaskan dan tidak akurat sehingga tidak memberikan kepuasan kepada pengguna.

7. Pembahasan Hipotesis 7

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Penggunaan / (Y1) berpengaruh **positif** dan **signifikan** terhadap konstruk Kepuasan Pengguna / KP (Y2) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yaitu (2.154). Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan pada aplikasi by.U memenuhi kriteria dan akurat terhadap kepuasan kepada pengguna.

8. Pembahasan Hipotesis 8

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Penggunaan / (Y1) berpengaruh **positif** dan **signifikan** terhadap konstruk Manfaat Bersih / MB (Z1) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yaitu (3.946). Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna pada aplikasi by.U sudah melihat berdasarkan manfaat dalam aplikasi by.U.

9. Pembahasan Hipotesis 9

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa konstruk Kepuasan Pengguna / (Y2) berpengaruh **positif** dan **signifikan**

terhadap konstruk Manfaat Bersih / MB (Z1) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yaitu (5.100). Dengan demikian, hipotesis H9 dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi by.U memberikan kepuasan dan juga manfaat kepada pengguna melalui pemilihan kuota *internet* dan *topping internet* yang dapat dipilih secara mudah sehingga dapat memberikan efisiensi waktu bagi pengguna aplikasi by.U.