

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DATA KUESIONER

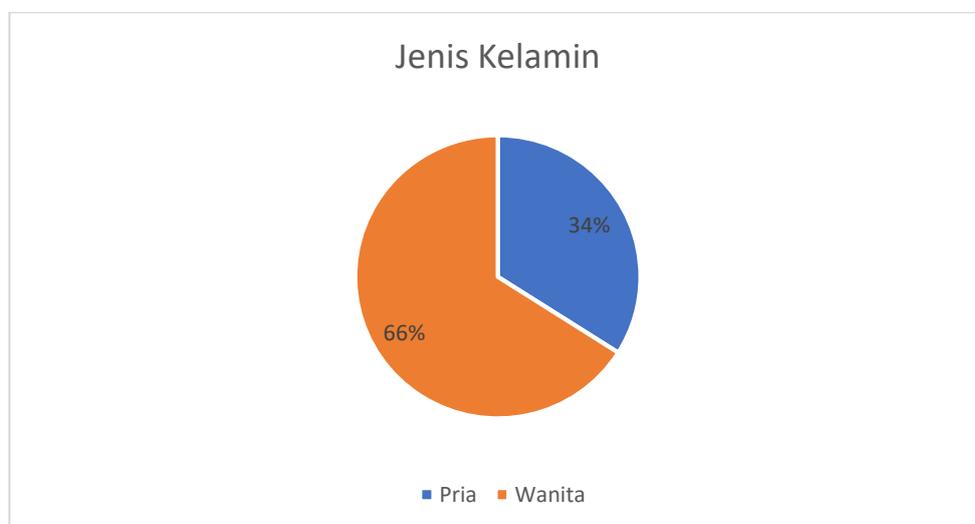
##### 5.1.1 Gambaran Umum Responden

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan Tabel 5.1

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	34	34%
Wanita	66	66%
Jumlah	100	100%



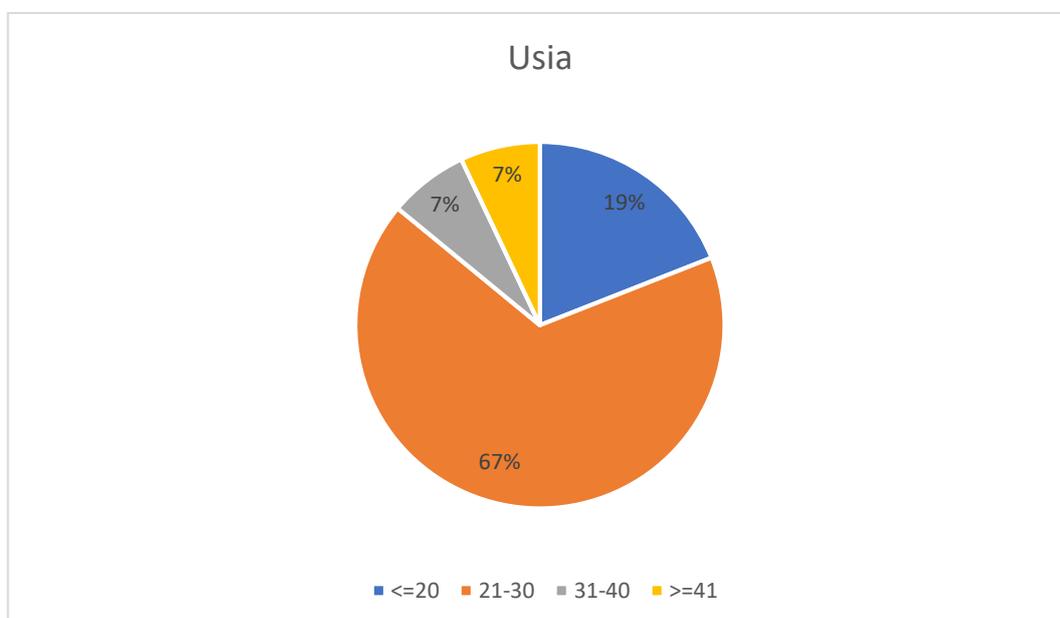
**Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

## 2. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa usia responden lebih kecil atau sama dengan 18 tahun sebanyak 3 responden, usia 19 tahun sampai 29 tahun berjumlah 80 responden, usia 30 tahun sampai 40 tahun berjumlah 9 responden dan usia diatas 41 tahun berjumlah 8 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.2 Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<=20	19	19%
21-30	67	67%
21-40	7	7%
>=42	7	7%
Jumlah	100	100%



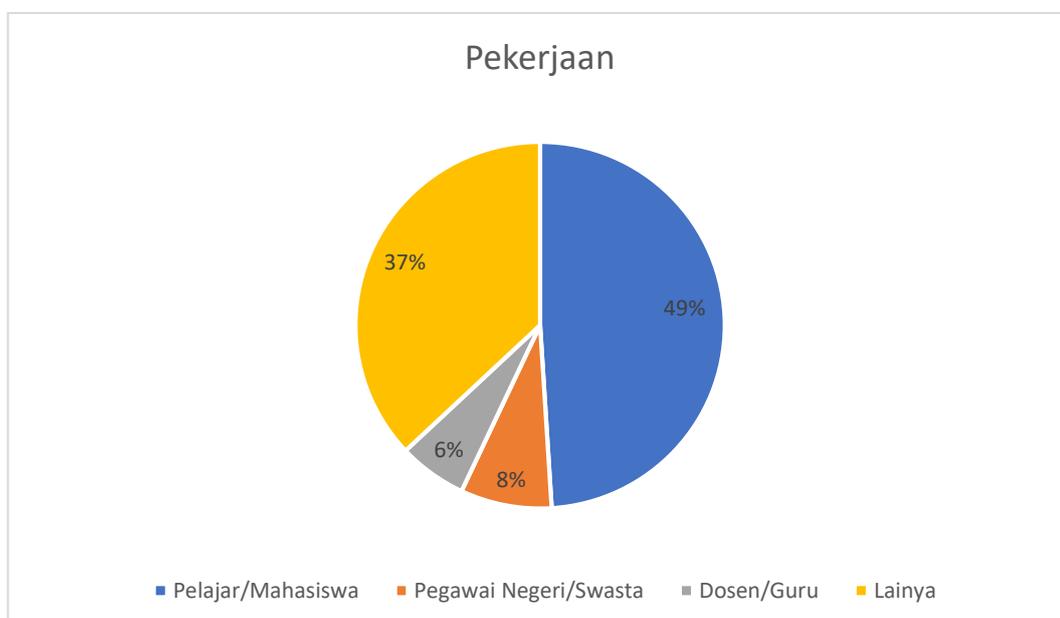
**Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia**

### 3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebanyak 49 responden, pegawai negeri atau swasta berjumlah 8 responden, dosen atau guru berjumlah 6 responden dan selain itu berjumlah 37 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.3 Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	49	49%
Pegawai Negeri/Swasta	8	8%
Dosen/Guru	6	7%
Lainnya	37	37%
Jumlah	100	100%



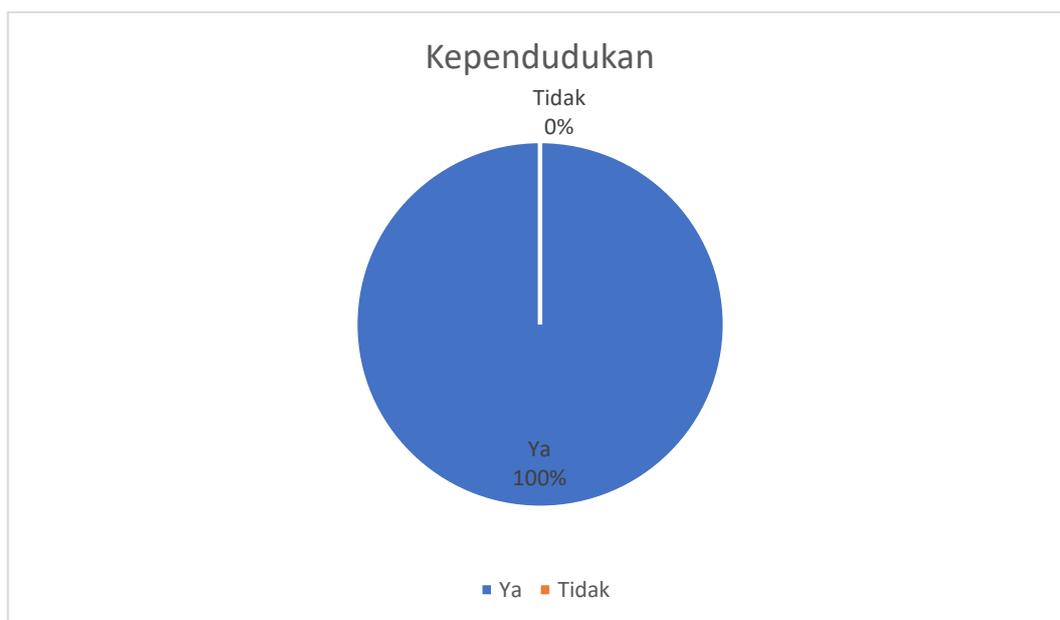
**Gambar 5.3 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

#### 4. Kependudukan Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pekerjaan pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebanyak 49 responden, pegawai negeri atau swasta berjumlah 8 responden, dosen atau guru berjumlah 6 responden dan selain itu berjumlah 37 responden sehingga total keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 100 responden.

**Tabel 5.4 Kependudukan**

Apakah anda penduduk Maro Sebolir?	Jumlah	Persentase
Ya	100	100%
Tidak	0	0%
Jumlah	100	100%

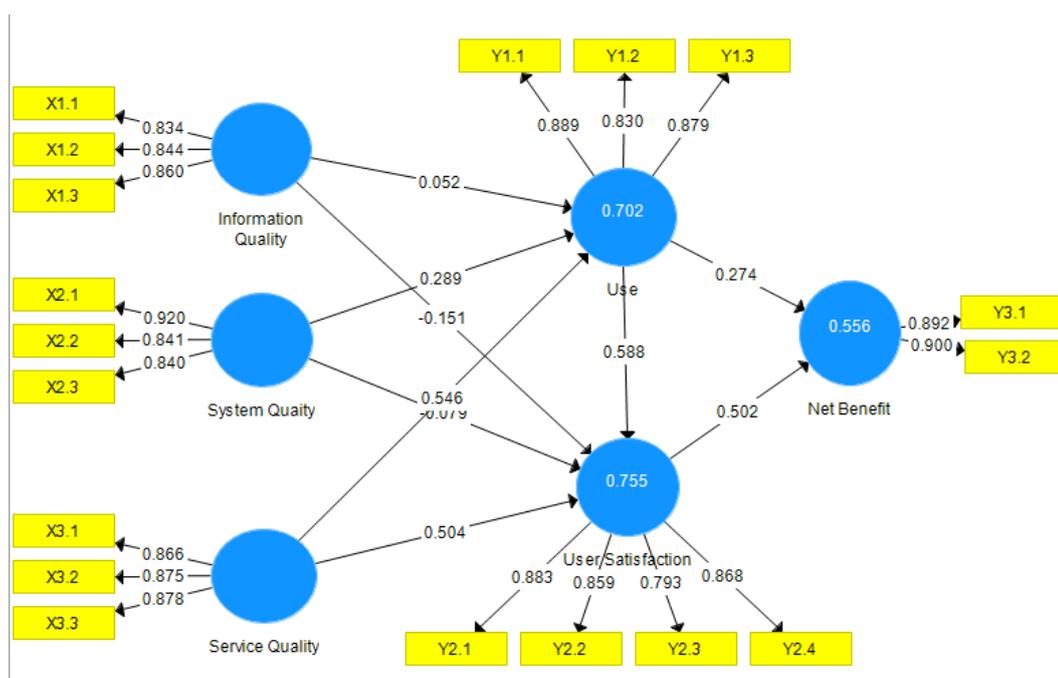


**Gambar 5.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

## 5.2 ANALISIS DATA

### 5.2.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan program smartPLS 3.0. Berikut ini adalah skema model program PLS yang diujikan:



**Gambar 5.5 Model Struktural**

Gambar 5.5 merupakan gambar stuktural yang dibuat menggunakan tools SmartPLS berdasarkan hipotesis awal. Dapat dilihat terdapat 6 variabel yaitu *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit*.

Pada variabel Kualitas informasi (*Information Quality*) terdapat 3 indikator, yaitu : Indikator X1.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas informasi sebesar 0,834. Indikator X1.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan

variabel Kualitas informasi sebesar 0,844. Indikator X1.3 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas informasi sebesar 0,860.

Pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) terdapat 3 indikator, yaitu : Indikator X2.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas Sistem sebesar 0,920. Indikator X2.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas sistem sebesar 0,841. Indikator X2.3 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas sistem sebesar 0,840.

Pada variabel Kualitas layanan (*Service Quality*) terdapat 3 indikator, yaitu : Indikator X3.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas layanan sebesar 0,866. Indikator X3.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas layanan sebesar 0,875. Indikator X2.3 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kualitas layanan sebesar 0,878.

Pada variabel Penggunaan (*Use*) terdapat 3 indikator, yaitu : Indikator Y1.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel penggunaan sebesar 0,889. Indikator Y1.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel penggunaan sebesar 0,830. Indikator Y1.3 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel penggunaan sebesar 0,879.

Pada variabel Kepuasan Pengguna (*Use Satisfaction*) terdapat 4 indikator, yaitu : Indikator Y2.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,883. Indikator Y2.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,859. Indikator Y2.3 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,793. Indikator Y2.4 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Kepuasan Pengguna sebesar

0,868.

Pada variabel Net Benefit terdapat 2 indikator, yaitu : Indikator Y3.1 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Net Benefit sebesar 0,892. Indikator Y3.2 memiliki korelasi (outer Loading) dengan variabel Net Benefit sebesar 0,900.

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0,70.

## 5.2.2 Evaluasi *Outer Model*

### 1. Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Validitas konvergen digunakan untuk mengukur korelasi antara indikator dengan variabel yang digunakan dalam penelitian (variabel laten), semakin tinggi korelasi semakin baik validitas datanya. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai loading factor  $>0,7$  [25].

Untuk menguji convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

**Tabel 5.5 Data Outer Loadings**

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kualitas Sistem (System Quality)	X1.1	0.834
	X1.2	0.844
	X1.3	0.860
Kualitas Informasi (Information Quality)	X2.1	0.920
	X2.2	0.841
	X2.3	0.840
Kualitas Layanan (Service Quality)	X3.1	0.866
	X3.2	0.875
	X3.3	0.878
Penggunaan ( <i>Use</i> )	Y1.1	0.889
	Y1.2	0.830
	Y1.3	0.879

Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Y2.1	0.883
	Y2.2	0.859
	Y2.3	0.793
	Y2.4	0.868
<i>Net Benefit</i>	Y3.1	0.892
	Y3.2	0.900

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

## 2. Validitas Distriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity yaitu pengujian validitas variabel penelitian dengan memprediksi korelasi indikator ke variabel miliknya lebih besar dari korelasi ke variabel laten lainnya. Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE  $>0,50$ , maka artinya validitas deskriminan tercapai [26].

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quaity	Use	User Satisfact...
X1.1	0.834	0.359	0.597	0.666	0.478	0.406
X1.2	0.844	0.352	0.571	0.633	0.595	0.481
X1.3	0.860	0.580	0.740	0.769	0.681	0.560
X2.1	0.744	0.622	0.715	0.920	0.741	0.651
X2.2	0.732	0.561	0.670	0.841	0.598	0.545
X2.3	0.658	0.534	0.682	0.840	0.641	0.469
X3.1	0.687	0.577	0.866	0.732	0.733	0.687
X3.2	0.676	0.666	0.875	0.756	0.695	0.721
X3.3	0.625	0.539	0.878	0.589	0.705	0.700
Y1.1	0.689	0.597	0.699	0.711	0.889	0.737
Y1.2	0.523	0.607	0.658	0.593	0.830	0.663
Y1.3	0.611	0.596	0.757	0.679	0.879	0.757
Y2.1	0.478	0.599	0.689	0.543	0.708	0.883
Y2.2	0.589	0.576	0.762	0.631	0.737	0.859
Y2.3	0.419	0.647	0.590	0.450	0.634	0.793
Y2.4	0.486	0.664	0.695	0.570	0.747	0.868
Y3.1	0.456	0.892	0.585	0.615	0.634	0.628
Y3.2	0.479	0.900	0.634	0.570	0.606	0.680

**Gambar 5.6 Cross Loading**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.3 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variant extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus  $> 0,5$  untuk model

yang baik.

	Average Variance Extracted (AVE)
Information Qu...	0.716
Net Benefit	0.803
Service Quality	0.762
System Quaity	0.754
Use	0.751
User Satisfacti...	0.725

**Gambar 5.7 Average Variance Extracted (AVE)**

Berdasarkan sajian data dalam gambar 5.4 di atas, diketahui bahwa nilai  $AVE > 0,5$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

### 3. **Komposit Reliabilitas (*Composite Reliability*)**

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi composite reliability apabila memiliki nilai composite reliability  $> 0,7$  [26]. Berikut ini adalah nilai composite reliability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

	Composite Reliability
User Satisfaction	0.913
Service Quality	0.906
System Quaiity	0.902
Use	0.900
Net Benefit	0.891
Information Quality	0.883

**Gambar 5.8 Composite Reliability**

Berdasarkan sajian data pada gambar 5.5 di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian  $> 0,7$ . Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi composite realibility sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

#### 4. Reliabilitas Internal Konsisten (*Cronbach Alpha*)

Uji realibilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha apabila memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,7$  Berikut ini adalah nilai cronbach alpha dari masing-masing variabel:

	Cronbach's Alpha
User Satisfaction	0.873
Service Quality	0.844
System Quaiity	0.836
Use	0.834
Information Quality	0.804
Net Benefit	0.755

### **Gambar 5.9 Cronbach Alpha**

Berdasarkan sajian data di atas pada tabel 5.9, dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,70. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

#### **5.2.3 Evaluasi Inner Model**

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai hasil uji path coefficient, uji goodness of fit dan uji hipotesis.

##### **1. Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)**

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. Sedangkan coefficient determination (*R-Square*) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Chin menyebutkan hasil  $R^2$  sebesar 0,67 ke atas untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan pengaruh variabel eksogen (yang mempengaruhi) terhadap variabel endogen (yang dipengaruhi) termasuk dalam kategori baik. Sedangkan jika hasilnya sebesar 0,33 – 0,67 maka termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya sebesar 0,19 – 0,33 maka termasuk dalam kategori lemah. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 5.3 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai path coefficient terbesar ditunjukkan dengan pengaruh Variabel System Quality terhadap indikator X2.1 sebesar 0,8920. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variable Net Benefit terhadap indikator X3.3 sebesar 0,900 dan pengaruh yang paling kecil ditunjukkan oleh variabel User Satisfaction terhadap

indikator Y2.3 yaitu sebesar 0,793.

## 2. Uji Kecocokan/Kesesuaian (*Goodness of Fit*)

Nilai R square (R<sup>2</sup>) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan r-square adjusted (adjusted R<sup>2</sup>). Nilai r square adjusted adalah nilai yang selalu lebih kecil dari r square. Nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu :

Jika nilai R<sup>2</sup> = 0,67 Model adalah substansi (kuat)

Jika nilai R<sup>2</sup> = 0,33 Model adalah moderate (sedang)

Jika nilai R<sup>2</sup> = 0,19 Model adalah lemah (buruk)

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai R-Square sebagai berikut:

	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit	0.556	0.547
Use	0.702	0.692
User Satisfaction	0.755	0.745

**Gambar 5.10 Nilai R-Square**

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang dipengaruhi oleh variable lainnya. Variabel pengguna (Use) dipengaruhi oleh variable kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (Information Quality). Variabel kepuasan pengguna

dipengaruhi oleh kualitas layanan (Service Quality). Variabel manfaat bersih (Net benefit) dipengaruhi oleh variabel pengguna (Use) dan kepuasan pengguna (User Satisfaction).

1. Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independen *system quality* dan *information quality* terhadap variabel dependen *use* adalah 0,702. Nilai ini terkategori substansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansi terhadap variabel dependen.
2. Sedangkan nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independen *system quality* dan *information quality* terhadap variabel dependen *user satisfaction* adalah 0,755. Nilai ini terkategori substansi atau kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat substansi terhadap variabel dependen.
3. Nilai adjusted R<sup>2</sup> dari variabel dependen *use* dan *user satisfaction* terhadap variabel dependen *net benefits* adalah 0,556. Nilai ini terkategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dependen memberikan pengaruh dengan tingkat moderat terhadap variabel dependen *Net benefits*.

#### **5.2.4 Uji Hipotesis**

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah fit maka tes hipotesis dapat dilakukan. Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrapping dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan.

Untuk melakukan tes hipotesis digunakan 2 kriteria yaitu nilai path coefficient dan nilai t-statistic. Kriteria nilai path coefficient adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Jika nilai path coefficient adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai t hitung (t-statistic) > t tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1.96.

	Original Samp...	Sample Mean ...	Standard Devi...	T Statistics ( O...
Information Quality -> Use	0.052	0.078	0.113	0.460
Information Quality -> User Satisfaction	-0.151	-0.115	0.165	0.918
Service Quality -> Use	0.546	0.517	0.141	3.884
Service Quality -> User Satisfaction	0.504	0.482	0.145	3.484
System Quaiity -> Use	0.289	0.301	0.136	2.116
System Quaiity -> User Satisfaction	-0.079	-0.039	0.144	0.551
Use -> Net Benefit	0.274	0.264	0.153	1.788
Use -> User Satisfaction	0.588	0.548	0.153	3.842
User Satisfaction -> Net Benefit	0.502	0.513	0.147	3.411

**Gambar 5.11 Uji Hipotesis**

## 5.2 PEMBAHASAN

1. Hipotesis pertama berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap konstruk penggunaan secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 0,460. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa website belum mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas informasi.

2. Hipotesis kedua berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap konstruk Kepuasan Pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 0,918. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa website belum mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas informasi.
3. Hipotesis ketiga berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Penggunaan secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 3,884. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website sudah mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas layanan.
4. Hipotesis keempat berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk Kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 3,484. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan kualitas layanan telah signifikan mencapai kepuasan dari pengguna.
5. Hipotesis kelima berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk penggunaan secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 2,116. Dengan demikian, hipotesis H5

dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan kualitas sistem telah signifikan mencapai kepuasan dari pengguna.

6. Hipotesis keenam berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk Kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 0,551. Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa website belum mencapai kepuasan dari pengguna dari segi kualitas layanan.
7. Hipotesis ketujuh berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk Kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 1,788. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan penggunaan tidak signifikan mencapai kepuasan dari pengguna.
8. Hipotesis kedelapan berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 3,842. Dengan demikian, hipotesis H8 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website sudah mencapai kepuasan dari pengguna.
9. Hipotesis kesembilan berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa konstruk kepuasan pengguna berpengaruh positif dan

signifikan terhadap konstruk manfaat bersih secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 3,411. Dengan demikian, hipotesis H9 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa website sudah mencapai kepuasan dari pengguna.