

## **BAB V**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 PROFIL RESPONDEN**

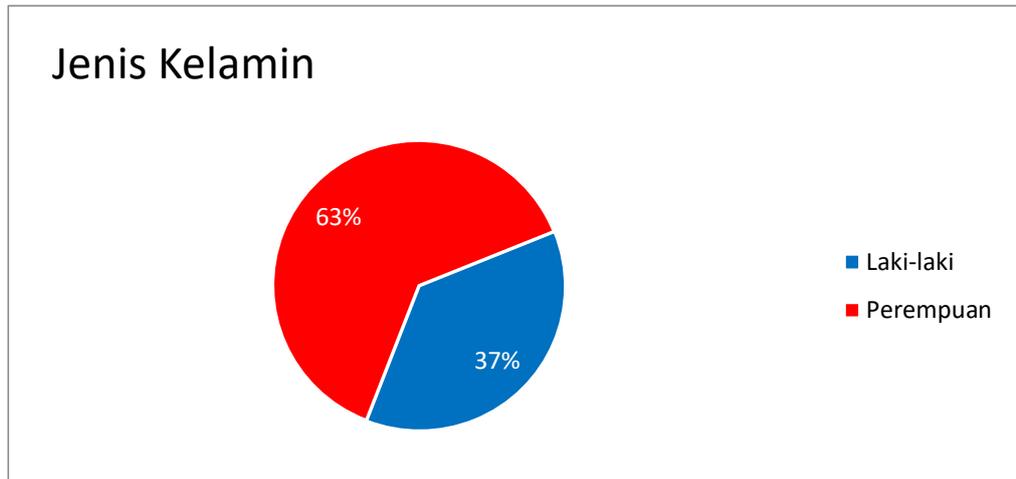
Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Lazada di Kota Jambi dan yang menjadi responden adalah pengguna yang berdomisili di Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Responden yang diperoleh sebanyak 100 partisipan dan semua data dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuesioner yang diperoleh terdiri dari berbagai karakteristik responden yang dapat dilihat dibawah ini:

##### **1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah berdasarkan jenis kelamin yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini adalah laki-laki sebanyak 37 orang atau 37% dan perempuan 63 orang atau 63%.

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Perempuan	63	63%
Laki-laki	37	37%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



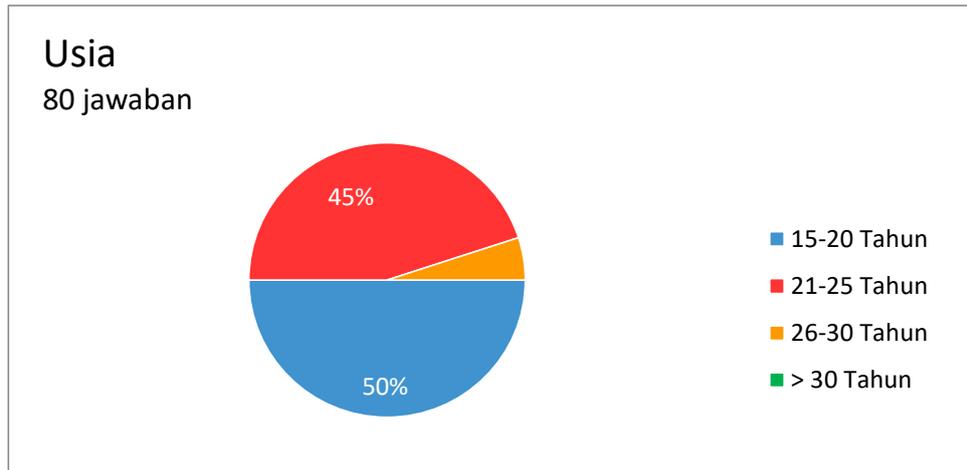
**Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini berdasarkan usia terdiri dari 50 orang atau 50% responden yang berusia 15-20 tahun, 45 orang atau 45% responden yang berusia 21-25 tahun, dan 5 orang atau 5% responden yang berusia 26-30 tahun.

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
15-20	50	50%
21-25	45	45%
26-30	5	5%
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



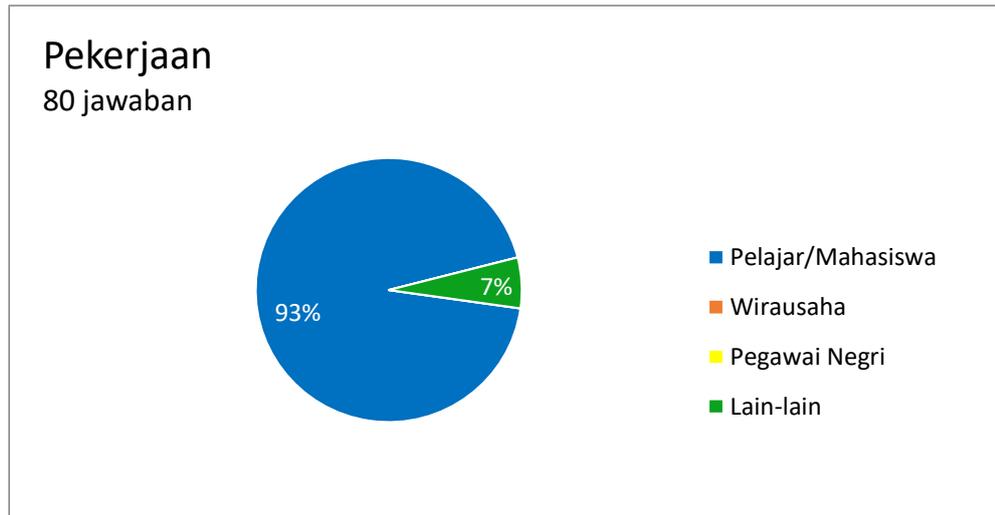
**Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia**

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang melakukan pengisian dalam kuesioner ini berdasarkan kategori pekerjaan yang terdiri dari 93 orang atau 93% responden seorang Pelajar/Mahasiswa sedangkan pekerjaan lainnya terdiri dari 7 orang atau 7%

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentanse (%)
Pelajar/Mahasiswa	93	93%
Lainnya	7	7%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



**Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

#### 4. Responden menggunakan Aplikasi Lazada

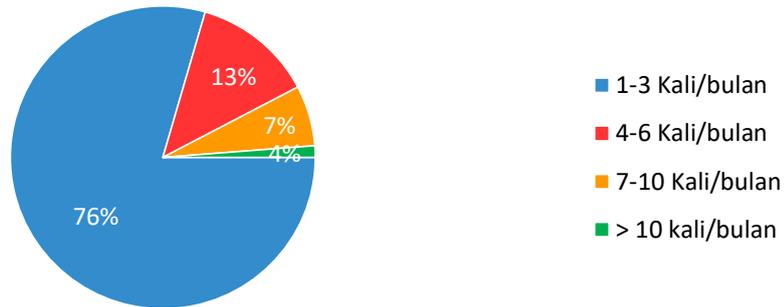
Berdasarkan data yang telah diperoleh dari 100 orang reaponden menunjukkan bahwa pengguna terbanyak dalam sebulan yaitu 1-3kali/bulan dengan jumlah 76 orang atau 76%, sedangkan pengguna 4-6kali/bulan sebanyak 13 orang atau 13%, pengguna 7-10 kali/bulan sebanyak 7 orang atau 7% dan pengguna >10kali/bulan sebanyak 4 orang atau 4%.

**Tabel 5.4 Responden Menggunakan Aplikasi Lazada**

Kategori	Jumlah	Presentanse (%)
1-3 kali/bulan	76	76%
4-6 kali/bulan	13	13%
7-10 kali/bulan	7	7%
>10 kali/bulan	4	4%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Seberapa sering anda menggunakan Aplikasi LAZADA dalam sebulan ?

80 jawaban



**Gambar 5.4 Responden Menggunakan Aplikasi Lazada**

## 5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

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 dengan variabel latennya. [43].

### 5.2.1 Uji Reliabilitas

Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, suatu instrument dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* >70 [44].

**Construct Reliability and Validity**

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance
	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
X1 (SQ)	0.797	0.805	0.881	0.713
X2 (IQ)	0.763	0.766	0.863	0.678
X3 (SQV)	0.764	0.784	0.865	0.684
Y1 (U)	0.763	0.792	0.864	0.681
Y2 (US)	0.812	0.812	0.889	0.727
Z1 (NB)	0.814	0.860	0.889	0.729

**Gambar 5.5 Reliability**

**Tabel 5.5 Reliability**

No	Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
1	IQ (X2)	0,863	Reliable
2	NB (Z1)	0,889	Reliable
3	SVQ (X3)	0,865	Reliable
4	SQ (X1)	0,881	Reliable
5	U (Y1)	0,864	Reliable
6	US (Y2)	0,889	Reliable

Keterangan :

SQ = *System Quality*

IQ = *Information Quality*

SVQ = *Service Quality*

U = *Use*

US = *Use Satisfaction*

NB = *Net Benefit*

Pada gambar 5.5 diatas dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*System Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,797 sedangkan *Composite Reliability* 0,881 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,763 sedangkan *Composite Reliability* 0,863 maka dinyatakan *reliable*, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,764 sedangkan *Composite Reliability* 0,865 maka dinyatakan *reliable*, variabel Penggunaan (*Use*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,763 sedangkan *Composite Reliability* 0,864 maka

dinyatakan *reliable*, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,812 sedangkan *Composite Reliability* 0,889 maka dinyatakan *reliable*, variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,814 sedangkan *Composite Reliability* 0,889 maka dinyatakan *reliable*.

Dapat dilihat dari uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability*  $>0,7$  yang berarti semua variabel *reliable* dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa tidak semua nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dan dinyatakan semua data *reliable* maka selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diantaranya *Loading factor*, *AVE*, *Fornell Lacker 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 Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut hasil penjabaran uji validitas.

### **5.2.2 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai

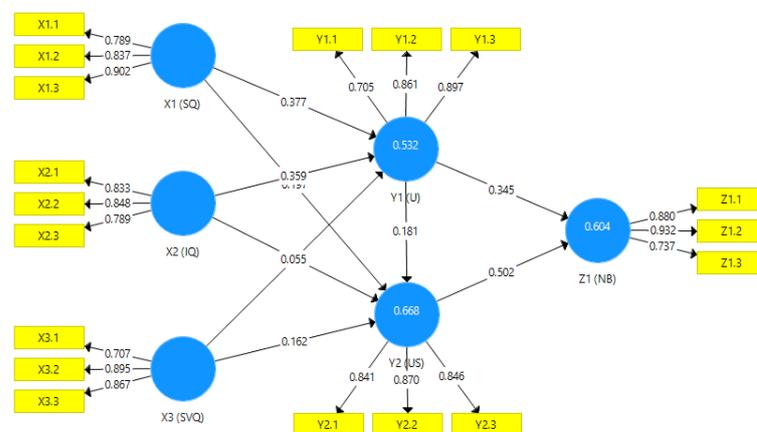
korelasi diatas 0,30. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan [45].

### 5.2.2.1 Uji Validitas Konvergen

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

Pengukuran nilai *convergent validity* dapat dilihat dari korelasi antara skor indiikator 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* [46].

**Gambar 5.6 Model SmartPLS**



Outer Loadings

Matrix Copy to Clipboard

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfacti...
X1.1				0.789		
X1.2				0.837		
X1.3				0.902		
X2.1	0.833					
X2.2	0.848					
X2.3	0.789					
X3.1			0.707			
X3.2			0.895			
X3.3			0.867			
Y1.1					0.705	
Y1.2					0.861	
Y1.3					0.897	
Y2.1						0.841
Y2.2						0.870
Y2.3						0.846
Z1.1		0.880				
Z1.2		0.932				

**Gambar 5. 7 Loading Factor**

**Tabel 5.6 Loading Factor**

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
<b>X1.1</b>				<b>0.789</b>		
<b>X1.2</b>				<b>0.837</b>		
<b>X1.3</b>				<b>0.902</b>		
<b>X2.1</b>	<b>0.833</b>					
<b>X2.2</b>	<b>0.848</b>					
<b>X2.3</b>	<b>0.789</b>					
<b>X3.1</b>			<b>0.707</b>			
<b>X3.2</b>			<b>0.895</b>			
<b>X3.3</b>			<b>0.867</b>			
<b>Y1.1</b>					<b>0.705</b>	
<b>Y1.2</b>					<b>0.861</b>	
<b>Y1.3</b>					<b>0.897</b>	
<b>Y2.1</b>						<b>0.841</b>
<b>Y2.2</b>						<b>0.870</b>
<b>Y2.3</b>						<b>0.846</b>
<b>Z1.1</b>		<b>0.880</b>				
<b>Z1.2</b>		<b>0.932</b>				
<b>Z1.3</b>		<b>0.737</b>				

Pada tabel 5.6 *Loading Factor* diatas dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas system (*System Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.789, 0.837, dan 0.902, variabel kualitas informasi (*Information*

*Quality*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.833, 0.848, dan 0.789, variabel kualitas layanan (*Service Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.707, 0.895, dan 0.867, variabel penggunaan (*Use*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.705, 0.861, 0.897, dan variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.841, 0.870, dan 0.846.

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai  $> 0.70$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen karna indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model.

### 5.2.2.2 Uji Validitas Diskriminan

*Diskriminant Validity* dapat dihitung berdasarkan nilai *Cross Loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. *Discriminant Validity* menunjukkan bahwa konstruk adalah unik, untuk menilai *Diskriminant Validity* 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 [47].

**Tabel 5.7 Nilai AVE**

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>1</b>	SQ (X1)	0.713
<b>2</b>	IQ (X2)	0.678

### Discriminant Validity

	Information Q...	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfacti...
Information Q...	0.824					
Net Benefit	0.631	0.854				
Service Quality	0.725	0.708	0.827			
System Quality	0.734	0.689	0.738	0.844		
Use	0.675	0.682	0.593	0.681	0.825	
User Satisfaction	0.766	0.734	0.692	0.720	0.669	0.852

<b>3</b>	SVQ (X3)	0.684
<b>4</b>	U (Y1)	0.681
<b>5</b>	US (Y2)	0.727
<b>6</b>	NB (Z1)	0.729

Berdasarkan tabel 5.7 nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (*System Quality*) (0.713), kualitas informasi (*Information Quality*) (0.678), kualitas layanan (*Service Quality*) (0.684), penggunaan (*Use*) (0.681), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (0.727), manfaat bersih (*Net Benefit*) (0.729). Semua variabel bernilai  $> 0.50$ , sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *Discriminant Validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [46].

**Gambar 5.8 Fornell Larcker Criterion**

**Tabel 5.8 Fornell Larcker Criterion**

	<b>IQ</b>	<b>NB</b>	<b>SVQ</b>	<b>SQ</b>	<b>U</b>	<b>US</b>
<b>IQ (X2)</b>	0.824					
<b>NB (Z1)</b>	0.631	0.854				
<b>SVQ(X3)</b>	0.725	0.708	0.827			
<b>SQ (X1)</b>	0.734	0.689	0.738	0.844		
<b>U (Y1)</b>	0.675	0.682	0.593	0.681	0.825	
<b>US (Y2)</b>	0.766	0.734	0.692	0.720	0.669	0.852

Pada tabel 5.8 *Fornell Larcker Criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas sistem (*System Quality*) 0.844, kualitas informasi (*Informastion Quality*) 0.824, kualitas layanan (*Service Quality*) 0.827, penggunaan (*Use*) 0.825, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) 0.852, manfaat bersih (*Net Benefti*) 0.854.

Berdasarkan tabel 5.8 tampak bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten yang uji 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 5.7 dan 5.8 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mnegetahui *Discriminant Validity* yaitu untuk mengukur *Discriminant*

*Validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *Discriminant Validity* jika nilai *cross loading* 0.70 atau lebih.

**Tabel 5.9 Cross Loading**

	<b>IQ (X2)</b>	<b>NB (Z1)</b>	<b>SVQ (X3)</b>	<b>SQ (X1)</b>	<b>U (Y1)</b>	<b>US (Y2)</b>
<b>SQ.1</b>	0.612	0.574	0.643	<b>0.789</b>	0.537	0.584
<b>SQ.2</b>	0.648	0.520	0.593	<b>0.837</b>	0.537	0.593
<b>SQ.3</b>	0.605	0.645	0.635	<b>0.902</b>	0.644	0.646
<b>IQ.1</b>	<b>0.833</b>	0.581	0.591	0.644	0.510	0.695
<b>IQ.2</b>	<b>0.848</b>	0.494	0.571	0.591	0.573	0.662
<b>IQ.3</b>	<b>0.789</b>	0.484	0.634	0.578	0.589	0.529
<b>SVQ.1</b>	0.564	0.562	<b>0.707</b>	0.493	0.500	0.414
<b>SVQ.2</b>	0.653	0.602	<b>0.895</b>	0.713	0.476	0.633
<b>SVQ.3</b>	0.582	0.597	<b>0.867</b>	0.612	0.504	0.644
<b>U.1</b>	0.377	0.498	0.406	0.367	<b>0.705</b>	0.463
<b>U.2</b>	0.686	0.616	0.567	0.672	<b>0.861</b>	0.592
<b>U.3</b>	0.568	0.567	0.481	0.604	<b>0.897</b>	0.590
<b>US.1</b>	0.640	0.655	0.639	0.635	0.576	<b>0.841</b>
<b>US.2</b>	0.627	0.617	0.558	0.540	0.570	<b>0.870</b>
<b>US.3</b>	0.691	0.602	0.569	0.663	0.565	<b>0.646</b>
<b>NB.1</b>	0.611	<b>0.880</b>	0.709	0.632	0.646	0.714
<b>NB.2</b>	0.604	<b>0.932</b>	0.632	0.654	0.652	0.676
<b>NB.3</b>	0.351	<b>0.737</b>	0.427	0.447	0.402	0.442

Pada tabel 5.9 *Cross Loading* diatas dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai lebih besara dibanding nilai variabel laten lainnya, kualitas system (*System Quality*) yangng terdapat 3 indikator denagn nilai tertinggi 0.789, 0.837, dan 0.902, varaibel kualitas informasi (*Information Qaulity*) terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.833, 0.848, dan 0.789, variabel kualitas layanan (*Service Quality*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.707, 0.895, dan 0.867, variabel penggunaan (*Use*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.705, 0.861, 0.897, dan variabel manfaat

bersih (*Net Benefit*) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0.841, 0.870, dan 0.846.

Dari hasil estimasi *Cross Loading* pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki  $>0.70$ . Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *diskriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dengan konstruk lainnya.

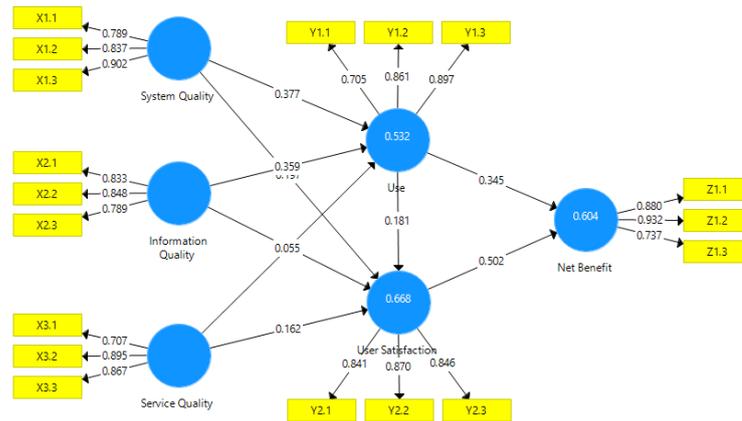
Jika model pengukuran valid dan reliable maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *Structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengontruksi diagram jalur.

### **5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)**

Model struktural (*Inner Model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan ( $R^2$ )[47].

#### **5.3.1 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 antara 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 dan 0,19 = lemah.

**Gambar 5.9 Output R-Square Adjusted**

**Tabel 5.10 R-Square dan R-Square Adjusted**

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<b>Net Benefit</b>	0.604	0.596
<b>Use</b>	0.532	0.517
<b>User Satisfaction</b>	0.668	0.654

Keterangan dari tabel 5.10 *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

1. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0.596. Nilai ini dikategorikan *moderate*, sehingga dapat disimpulkan

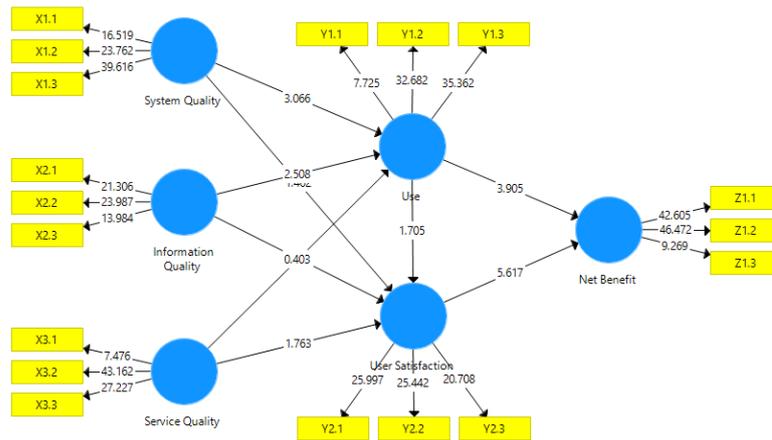
bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

2. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*” dan “*System Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0.517. Nilai ini dikategorikan *moderate*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.
3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*” “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah 0.654. Nilai ini dikategorikan *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

#### **5.4 UJI HIPOTESIS**

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootsrapping*.

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi SmartPLS adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootsrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu,



lalu *Boostrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Boostrapping*.

Gambar

Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
X1 (SQ) -> Y1 (U)	0.377	0.380	0.117	3.222	0.001
X1 (SQ) -> Y2 (US)	0.197	0.197	0.140	1.402	0.161
X2 (IQ) -> Y1 (U)	0.359	0.356	0.135	2.667	0.008
X2 (IQ) -> Y2 (US)	0.382	0.381	0.140	2.721	0.007
X3 (SVQ) -> Y1 (U)	0.055	0.057	0.140	0.393	0.694
X3 (SVQ) -> Y2 (US)	0.162	0.174	0.098	1.654	0.099
Y1 (U) -> Y2 (US)	0.181	0.170	0.101	1.788	0.074
Y1 (U) -> Z1 (NB)	0.345	0.350	0.083	4.154	0.000
Y2 (US) -> Z1 (NB)	0.502	0.502	0.085	5.935	0.000

5.10

*Boostrapping*

5.4.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini tdpat 9 hipotesis yang akan dikembangkan.

Hipotesis dalam penelitian ini diterima apa bila koefisien atau arah hubungan

variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang dihipotesiskan dan nilai t-statistik lebih dari 1,96 (*one-tiled*) dan nilai *probability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% [34].

**Gambar 5.11 Hasil Tes Hipotesis**

**Tabel 5.11 Hasil Tes Hipotesis**

No	Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Hasil
1	H1	X1(SQ) → Y1(U)	0.377	3.222	0.001	Diterima
2	H2	X1(SQ) → Y2(US)	0.197	1.402	0.161	Ditolak
3	H3	X2(IQ) → Y1(U)	0.359	2.667	0.008	Diterima
4	H4	X2(IQ) → Y2(US)	0.382	2.721	0.007	Diterima
5	H5	X3(SVQ) → Y1(U)	0.055	0.393	0.694	Ditolak
6	H6	X3(SVQ) → Y2(US)	0.162	1.654	0.099	Ditolak
7	H7	Y1(U) → Y2(US)	0.181	1.788	0.074	Ditolak
8	H8	Y1(U) → Z1(NB)	0.345	4.154	0.000	Diterima
9	H9	Y2(US) → Z1(NB)	0.502	5.935	0.000	Diterima

**Keterangan :**

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian **H1** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem (*Syستم Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.377 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3.222 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.001 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima, karena pengguna Lazada merasakan kemudahan pengguna, keandalan sistem, dan waktu respon cepat.
2. Pengujian **H2** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem (*Syستم Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.197 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1.402 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.161 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak, karena pengguna Lazada merasakan Kelengkapan (*completeness*), dan informasi yang ada pada aplikasi Lazada belum memenuhi kebutuhan pengguna.
3. Pengujian **H3** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.359 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2.667 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.007

(<0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima, karena pengguna Lazada merasakan informasi yang diberikan Lazada sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Pengujian **H4** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.382 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2.721 (>1,96) dan nilai *P-Value* yaitu 0.008 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima, Karena pengguna Lazada merasakan informasi yang disajikan waktu yang tepat terbaru (*up to date*).
5. Pengujian **H5** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.055 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 0.393 (>1,96) dan nilai *P-Value* yaitu 0.694 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 ditolak, karena pengguna Lazada merasakan kualitas layanan pada Lazada belum diterima pengguna.
6. Pengujian **H6** pada model struktural menyatakan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.162 (positif), nilai *T-*

*Statistics* sebesar 1.654 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.099 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 ditolak, karena pengguna Lazada merasakan pelayanan yang kurang baik ketika mendapatkan masalah dalam mengakses Lazada.

7. Pengujian **H7** pada model struktural menyatakan bahwa penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.181 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1.788 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.074 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 ditolak karena pengguna Lazada merasakan tidak puas dengan informasi yang disajikan Lazada.
8. Pengujian **H8** pada model struktural menyatakan bahwa penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.345 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4.154 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima, karena pengguna Lazada merasakan aplikasi Lazada mudah digunakan kapanpun dan dimanapun.
9. Pengujian **H9** pada model struktural menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat

bersih (*Net Benefit*). Berdasarkan nilai *Original sample* 0.502 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 5.935 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Value* yaitu 0.000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 diterima, karena pengguna Lazada merasakan aplikasi Lazada sangat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan primer, sekunder dan tersier.

#### **5.4.2 Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan dari hasil pengujian struktur model yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 hipotesis yang diterima dan 4 hipotesis yang ditolak. Sehingga berdasarkan hasil analisis diatas maka peneliti akan memberi saran agar kualitas dari aplikasi Lazada lebih ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan bagi pengguna. Untuk itu peneliti ingin memberikan masukan kepada pihak *developer* aplikasi Lazada sebagai pertimbangan agar aplikasi menjadi lebih bermanfaat bagi pengguna. Adapun beberapa saran yang akan diberikan :

1. Mengurangi durasi iklan yang ditampilkan didalam aplikasi , karena saat pengguna membuka aplikasi iklan yang muncul durasinya cukup lama.
2. Kualitas layanan aplikasi Lazada perlu dicek ulang karena banyak produk yang dipesan pengguna tidak sesuai dengan gambar. Oleh

karena itu Lazada harus lebih teliti dalam melakukan pengecekan barang sebelum pengiriman.

3. Meningkatkan sistem keamanan aplikasi lazada sehingga dapat mengatasi masalah atau error seperti gagal akses, sulit untuk menggunakan aplikasi lazada yang tidak bisa digunakan atau bermasalah.

