

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Flip. Data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 272 responden sesuai dengan tabel Isaac dan Michael yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* Melalui *Google form* dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 18 butir pertanyaan. Kuisisioner kemudian disebarkan tanggal 09 Desember 2022. Data hasil penyebaran kuisisioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* SmartPLS 4, dan akan diuji ke reabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

#### 5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

##### 1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi Flip yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	114	41,9%
Perempuan	158	58,1%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 158 responden dengan presentase 58,1%, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 114 responden dengan presentase 41,9%.

### 1.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur pada pengguna yang menggunakan aplikasi Flip dapat dilihat pada tabel 5.1

**Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentasi</b>
<21	24	8,8%
21-30	159	58,5%
31-40	64	23,5%
>40	25	9,2%
<b>Jumlah</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan umur sebanyak 159 responden berumur dari 21-30 (58,5%).

### 1.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan pada pengguna yang menggunakan aplikasi Flip dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	96	35,3%
Pegawai Negeri	31	11,4%
Pegawai Swasta	51	18,8%
Wirusaha	8	2,9%
Lainnya	86	31,6%
<b>Jumlah</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 96 responden (35,3%).

### **1.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)**

Model pengukuran atau outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari sebuah penelitian. 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.

#### **1.3.1 Uji Validitas**

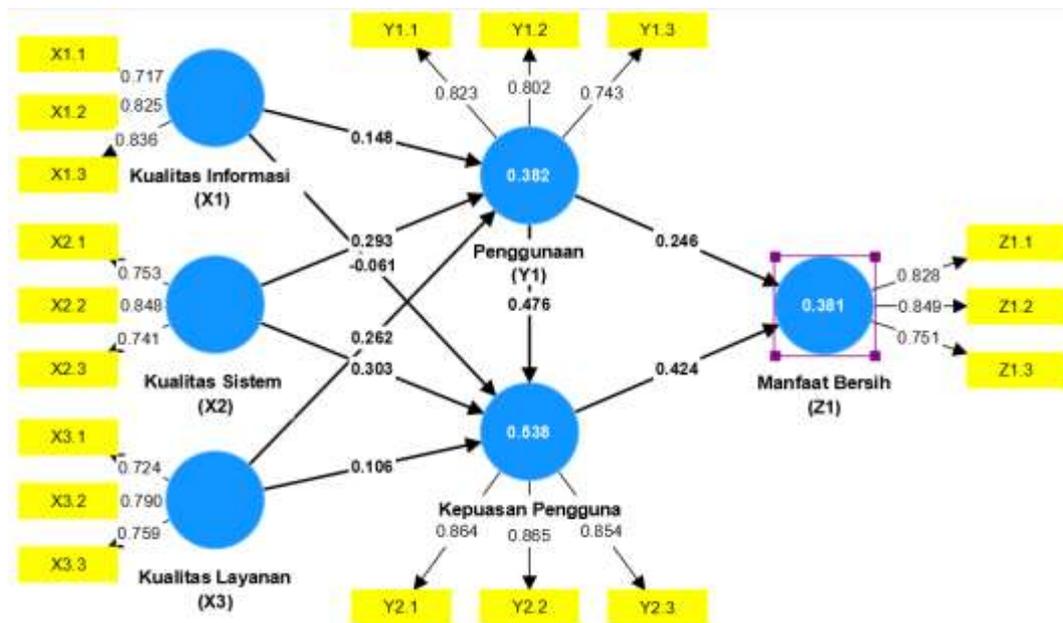
Menurut Widyaningtyas et al [44] Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Langkah selanjutnya 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 *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitasnya.

#### **5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen**

Menurut Ramadhani [45] *Convergent validity* mengukur korelasi antara item pernyataan dengan konstruk dalam penelitian. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur.

Jika nilai *loading factor* kurang dari 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 *Structural Equation Modeling*

Tabel 5.4 *Loading Factor*

	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
X1.1	0.717					
X1.2	0.825					
X1.3	0.836					
X2.1		0.753				
X2.2		0.848				
X2.3		0.741				
X3.1			0.724			
X3.2			0.790			
X3.3			0.759			
Y1.1				0.823		
Y1.2				0.802		
Y1.3				0.743		

	<b>Kualitas Informasi (X1)</b>	<b>Kualitas Sistem (X2)</b>	<b>Kualitas Layanan (X3)</b>	<b>Penggunaan (Y1)</b>	<b>Kepuasan Pengguna (Y2)</b>	<b>Manfaat Bersih (Z1)</b>
<b>Y2.1</b>					0.864	
<b>Y2.2</b>					0.865	
<b>Y2.3</b>					0.854	
<b>Z1.1</b>						0.828
<b>Z1.2</b>						0.849
<b>Z1.3</b>						0.751

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai  $>0.7$  sehingga dapat di simpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas.

### 5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Menurut Pratama et al [46] 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.

**Tabel 5.5 Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b>Average variance extracted (AVE)</b>
Kualitas Informasi _(X1)	0.631
Kualitas Sistem _(X2)	0.612
Kualitas Layanan_(X3)	0.575
Penggunaan_(Y1)	0.624
Kepuasan Pengguna_(Y2)	0.742
Manfaat Bersih_(Z1)	0.656

Berdasarkan tabel 5.5, nilai AVE pada Variabel Kualitas Informasi (0,631), Kualitas Sistem (0,612), Kualitas Layanan (0,575), Penggunaan (0,624), Kepuasan Pengguna (0,742), Manfaat Bersih (0.656). 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 konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya[46].

**Tabel 5.6 Fornel Larcker Criterion**

	(Y2)	(X1)	(X3)	(X2)	(Z1)	(Y1)
(Y2)	0.861					
(X1)	0.418	0.795				
(X3)	0.542	0.581	0.758			
(X2)	0.608	0.619	0.691	0.782		
(Z1)	0.590	0.564	0.516	0.637	0.810	
(Y1)	0.676	0.482	0.551	0.566	0.533	0.790

Pada tabel 5.6 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan Variabel Kepuasan Pengguna (Y2) 0,861, Kualitas Informasi (X1) 0,795, Kualitas Layanan (X3) 0,758, Kualitas Sistem(X2) 0,782, Manfaat Bersih (Z1) 0,810, Penggunaan (Y1) 0,790. Berdasarkan table 5.7, 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 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan. Selain

menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. *Cross loading* dikatakan valid apabila skornya 0,70 atau lebih.

**Tabel 5.7 Cross Loading**

	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z1)
<b>X1.1</b>	0.717	0.400	0.417	0.327	0.190	0.393
<b>X1.2</b>	0.825	0.490	0.474	0.387	0.287	0.489
<b>X1.3</b>	0.836	0.561	0.490	0.423	0.459	0.459
<b>X2.1</b>	0.471	0.753	0.499	0.389	0.546	0.466
<b>X2.2</b>	0.510	0.848	0.564	0.493	0.494	0.516
<b>X2.3</b>	0.473	0.741	0.562	0.446	0.374	0.517
<b>X3.1</b>	0.421	0.526	0.724	0.374	0.406	0.372
<b>X3.2</b>	0.408	0.478	0.790	0.400	0.428	0.426
<b>X3.3</b>	0.490	0.565	0.759	0.474	0.400	0.376
<b>Y1.1</b>	0.417	0.456	0.460	0.823	0.566	0.431
<b>Y1.2</b>	0.279	0.472	0.380	0.802	0.540	0.373
<b>Y1.3</b>	0.439	0.414	0.461	0.743	0.495	0.456
<b>Y2.1</b>	0.441	0.552	0.453	0.603	0.864	0.552
<b>Y2.2</b>	0.272	0.499	0.441	0.550	0.865	0.495
<b>Y2.3</b>	0.358	0.516	0.507	0.593	0.854	0.475
<b>Z1.1</b>	0.515	0.546	0.423	0.480	0.511	0.828
<b>Z1.2</b>	0.436	0.512	0.447	0.462	0.498	0.849
<b>Z1.3</b>	0.414	0.490	0.382	0.339	0.417	0.751

Pada tabel 5.7 *cross loading* dapat di jelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya kualitas informasi yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,717, 0,825 dan 0,836, variabel kualitas

sistem yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,753, 0,848 dan 0,741, variabel kualitas layanan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,724, 0,790, 0,759, variabel penggunaan yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,823, 0,802, 0,743, variabel kepuasan pengguna yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,864, 0,865, 0,854 dan variabel net benefit yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi 0,828, 0,849, 0,751.

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dengan konstruk lainnya. Setelah hasil uji coba data dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas diantaranya *composite reliability*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *construct reliability and validity* untuk melihat hasil uji *cronbach's alpha and composite reliability*. Berikut penjabaran hasil uji reliabilitas.

### 1.3.2 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam *PLS-SEM* dengan menggunakan program *SmartPLS 4*, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha and Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldsteins*. Namun demikian penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas

konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 - 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* [47].

**Tabel 5.8 Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
1	Kepuasan Pengguna (Y2)	0.826	0.896	Reliable
2	Kualitas Informasi (X1)	0.716	0.836	Reliable
3	Kualitas Layanan (X3)	0.630	0.802	Reliable
4	Kualitas Sistem (X2)	0.681	0.825	Reliable
5	Manfaat Bersih (Z1)	0.739	0.851	Reliable
6	Penggunaan (Y1)	0.698	0.833	Reliable

Pada tabel 5.8 *reliability* dapat di jelaskan yaitu variabel kepuasan pengguna dengan *Composite Reliability* 0,896 maka dinyatakan reliable, variabel kualitas informasi dengan *Composite Reliability* 0,836 maka dinyatakan reliable, variabel kualitas layanan dengan *Composite reliability* 0,802 maka dinyatakan reliable, variabel kualitas sistem dengan *Composite Reliability* 0,825 maka dinyatakan reliable, variabel manfaat bersih dengan *Composite Reliability* 0,851 maka dinyatakan reliable, dan variabel penggunaan dengan *Composite Reliability* 0,833 maka dinyatakan reliabel.

Pada tabel 5.8 *reliability* dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu *SmartPLS* yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite*

*Reliability* setiap variabel lebih besar 0,7 yang berarti semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria pengujian.

#### **1.4 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

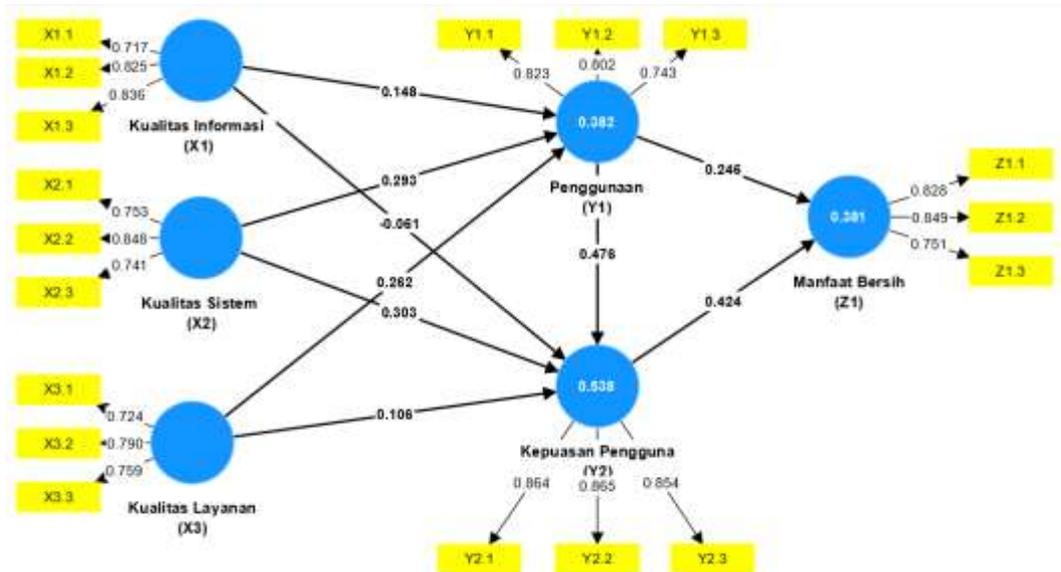
Menurut Hudin dan Riana [48] Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ). Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Untuk melakukan uji model struktural, langkah yang perlu dilakukan selanjutnya yaitu melihat nilai *R-Square* dengan memilih menu *R-Square* pada menu yang tersedia di bagian bawah.

##### **1.4.1 Nilai R-Square**

Menurut Marselia [49] Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. 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 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel

dependen. Klasifikasi nilai  $R^2$  yaitu  $\geq 0,67$  (substansial),  $0,33 - 0,67$  (moderate/sedang),  $0,19 - 0,32$  (lemah).



**Gambar 5.2 Output R-Square Adjusted**

**Tabel 5.9 R-Square & R-Square Adjusted**

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
<b>Kepuasan Pengguna (Y2)</b>	0.538	0.531
<b>Manfaat Bersih (Z1)</b>	0.381	0.377
<b>Penggunaan (Y1)</b>	0.382	0.375

Keterangan dari tabel 5.9 Nilai *R-Square* and *R-Square Adjusted*

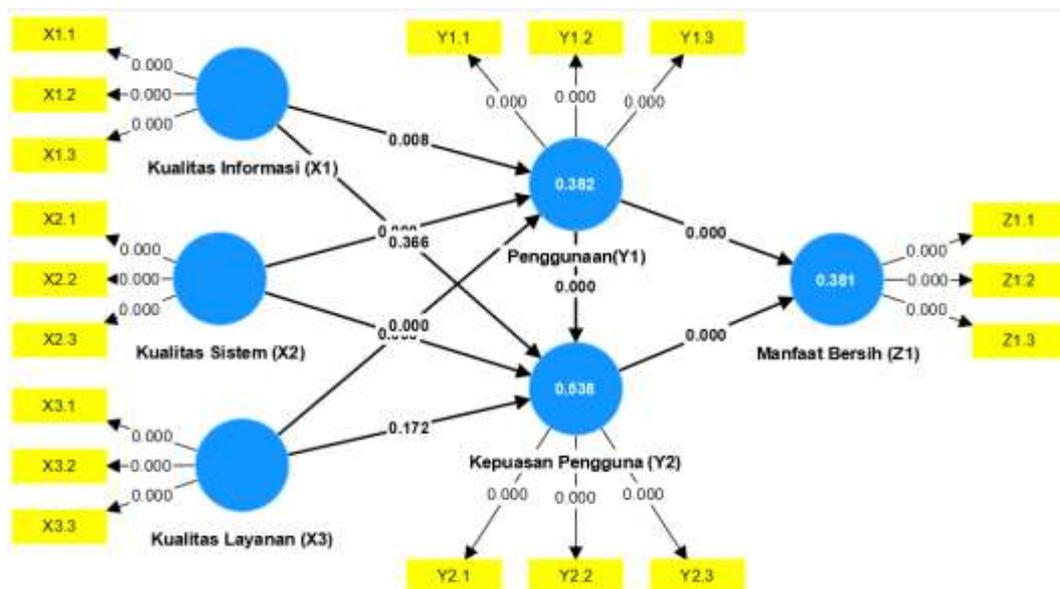
1. Nilai adjusted  $R^2$  dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Pengguna sebesar 0,538. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.

2. Nilai adjusted R2 dari variabel dependen yaitu pengguna dan kepuasan pengguna terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna sebesar 0,381. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.
3. Nilai adjusted R2 dari variabel independen yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap variabel dependen yaitu Manfaat Bersih sebesar 0,382. Nilai ini dikategorikan moderate/sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat moderat/sedang terhadap variabel dependen.

## 1.5 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin & Riana [48] 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 yang dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah uji hipotesis yang dilakukan dengan melihat hasil dari *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* setelah itu tampil pilihan menu, lalu *bootstrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*:



**Gambar 5.3 Output Bootstrapping**

Menurut Pratama et al [46] 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 [50] Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh original sampel sejalan dengan yang dihipotesiskan. Apabila nilai t berada pada rentang nilai - t tabel (1.96) dan + p-value 5%, jadi dapat disimpulkan hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai t-statistic harus lebih besar dari nilai t-table (1.96) dan nilai p-value harus dibawah 5%.

**Tabel 5.10 Path Coefficients**

No	Hipotesis	Hubungan	Original sample	T statistics	P values	Hasil
1	H1	X1 → Y1	0.148	2.674	0.008	Diterima
2	H2	X1 → Y2	-0.061	0.903	0.366	Ditolak
3	H3	X2 → Y1	0.293	4.149	0.000	Diterima
4	H4	X2 → Y2	0.303	3.562	0.000	Diterima
5	H5	X3 → Y1	0.262	3.915	0.000	Diterima
6	H6	X3 → Y2	0.106	1.366	0.172	Ditolak
7	H7	Y1 → Y2	0.476	9.327	0.000	Diterima
8	H8	Y1 → Z1	0.246	3.530	0.000	Diterima
9	H9	Y2 → Z1	0.424	6.600	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian H1 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi dan Penggunaan. Berdasarkan nilai *original sample* 0,148 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,674 (>1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,008 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [7] dan Agustina et al [35]
2. Pengujian H2 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* -0,061 (negatif), nilai *T-Statistics* sebesar 0,903 (>1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,366 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas Informasi tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Informasi yang diberikan aplikasi Flip sangat tidak berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rohman et al [32] dan Rahayu et al [34].

3. Pengujian H3 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,293 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,149 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Agustina dan Sutinah [35] dan Trihandayani et al [7].
4. Pengujian H4 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,303 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,562 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam

penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Dalimunthe dan Pertiwi [33] dan Rahayu et al [34].

5. Pengujian H5 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Penggunaan. Berdasarkan nilai *original sample* 0,262 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,915 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Agustina dan Sutinah [35] dan Trihandayani et al [7].
6. Pengujian H6 pada model struktural menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,106 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,366 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,172 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan aplikasi Flip sangat tidak berpengaruh intensitas kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rohman et al [32] dan Rahayu et al [34].
7. Pengujian H7 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0,476 (positif), nilai

*T-Statistics* sebesar 9,327 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [7] dan Rohman et al [32].

8. Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,246 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,530 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Rahayu et al [34] dan Agustina et al [35].
9. Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. Berdasarkan nilai *original sample* 0,424 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 6,600 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang diberikan aplikasi Flip sangat berpengaruh intensitas pengguna aplikasi tersebut. Hasil

dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti terdahulu yang dilakukan Trihandayani et al [7] dan Rahayu et al [34].