

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengukuran data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden. Untuk kegiatan *pre-test* ini, sebanyak 17 butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarkan tanggal 22 Desember 2022 sampai 12 Januari 2023. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *structural equation model* (SEM) melalui *software SmartPLS3*, dan akan diuji ke validitas dan reabilitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis.

5.2 PROFIL RESPONDEN

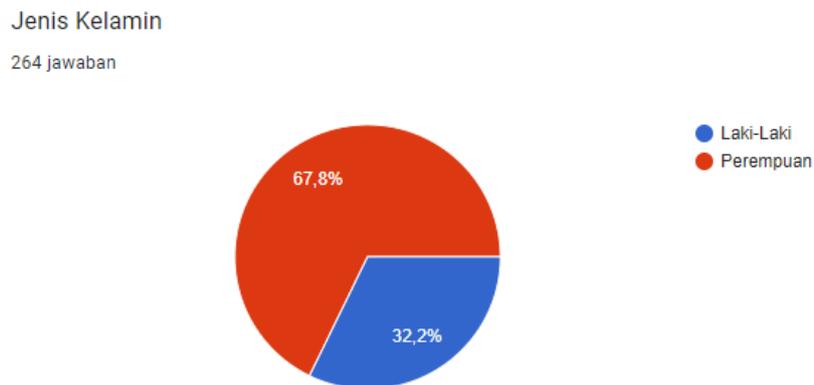
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* SMA Negeri 4 Batanghari, Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 264 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui *google form*. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

5.2.1 Jenis Kelamin Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna *website* SMA Negeri 4 Batanghari terdiri dari perempuan dan laki-laki. Dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki -laki	85	32%
Perempuan	179	67,8%
Total	264	100%

Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 5.1 dan gambar 5.1 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 85 orang (32,2%) dan responden paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 179 orang (67,8%).

5.2.2 Umur Responden

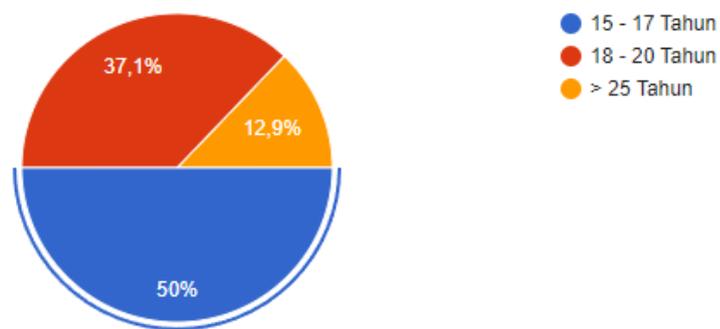
Berikut ini merupakan data responden berdasarkan umur yang disajikan pada tabel 5.2 dan gambar 5.2.

Tabel 5.2 Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
15-17 tahun	132	50%
18 – 20 tahun	98	37,1%
>25 tahun	34	12,9%
Total	264	100%

Umur

264 jawaban

**Gambar 5.2 Umur Responden**

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 dapat diketahui bahwa umur responden adalah 15-17 tahun sebanyak 132 orang (50%), 18-20 tahun sebanyak 98 orang(37,1%), dan umur diatas 25 tahun sebanyak 34 orang(12,9%).

5.2.3 Pekerjaan Responden

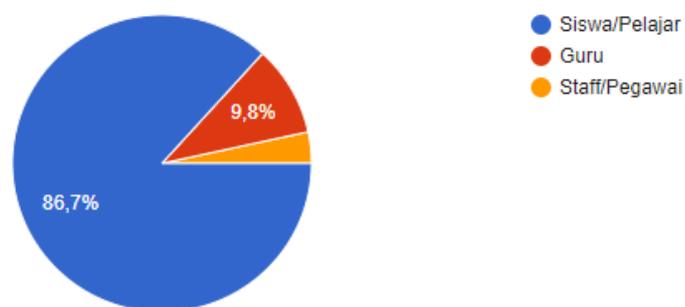
Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Siswa / Pelajar	229	86,7%
Guru	26	9,8%
Staff/Pegawai	9	3,4%
Total	264	100%

Pekerjaan

264 jawaban

**Gambar 5.3 Pekerjaan Responden**

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 dapat dilihat pekerjaan responden yang paling banyak adalah siswa/ pelajar yaitu sebanyak 229 responden, pekerjaan guru sebanyak 26 responden dan pekerjaan staff/pegawai sebanyak 9 responden.

5.2.4 Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

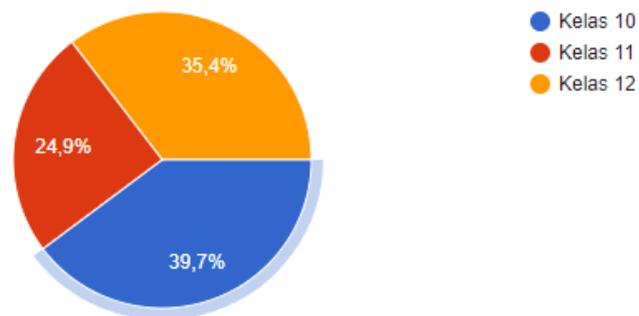
Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4.

Tabel 5.4 Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Kelas 10	91	39,7%
Kelas 11	57	24,9%
Kelas 12	81	35,4%
Total	229	100%

Siswa Kelas?

229 jawaban

**Gambar 5.4 Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Berdasarkan tabel 5.4 dan gambar 5.4 dapat dilihat siswa berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah siswa kelas 10 yaitu sebanyak 91 responden.

5.2.5 Frekuensi Per Bulan Mengunjungi *Website* SMA Negeri 4 Batanghari

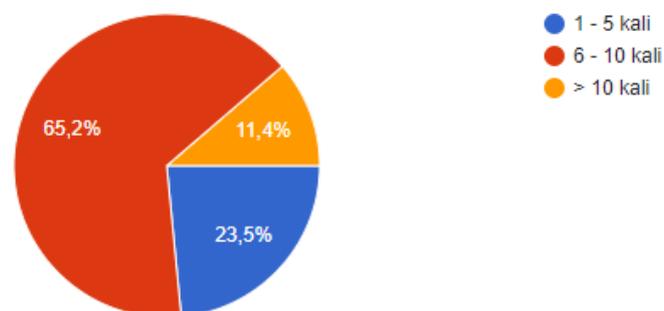
Berikut ini merupakan data responden berdasarkan frekuensi penggunaan *website* SMA Negeri 4 Batanghari per bulan. Dapat dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.5.

Tabel 5.5 Frekuensi Per Bulan

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 – 5 kali	63	23,5%
6 – 10 kali	171	65,2%
>10 kali	30	11,4%
Total	264	100%

Berapa kali anda menggunakan website SMA Negeri 4 Batanghari dalam sebulan

264 jawaban

**Gambar 5.5 Frekuensi Penggunaan Website Per Bulan**

Dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.5 diketahui sebanyak 63 responden mengunjungi *website* SMA Negeri 4 Batanghari dengan range 1 - 5 kali perbulan, sebanyak 171 responden mengunjungi *website* SMA Negeri 4 Batanghari dengan range 6 – 10 kali per bulan, dan sebanyak 30 responden mengunjungi *website* SMA Negeri 4 Batanghari dengan range >10 kali per bulan.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Outer model merupakan pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Evaluasi model ini dilakukan menggunakan uji validitas (*convergent validity* dan *discriminant validity*), uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*).

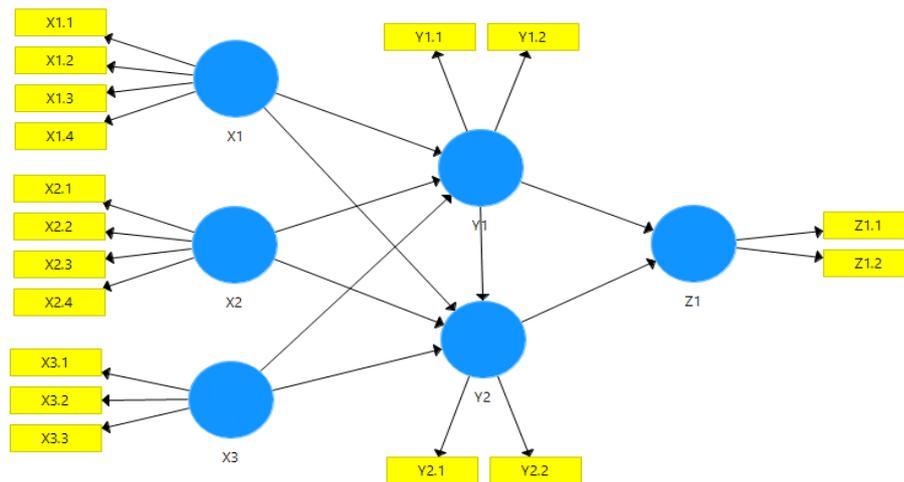
5.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas ini dilakukan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran.

1. Uji Konvergen

Uji konvergen (*Convergent Validity*) merupakan pengukuran besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Evaluasi *Convergent Validity* dari pemeriksaan individual item *reliability*, dapat dilihat dari nilai *standarized loading factor*. Pengukuran (indikator) konstruk nilai *loading factor* diatas 0,70 dapat dikatakan ideal, artinya indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai *standarized loading factor* diatas 0,5 dapat diterima, sedangkan dibawah 0,5 dikeluarkan dari model [51].

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



Gambar 5.6 Model Smartpls

Keterangan Gambar 5.5 Model *Smartpls* :

X1 = Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 = Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Y1 = Penggunaan (*Use*)

Y2 = Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Z1 = Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Tabel 5.6 Data Hasil Loading Factor

	System Quality (X1)	Information Quality (X2)	Service Quality (X3)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)	Net Benefit (Z1)
X1.1	0.823					
X1.2	0.843					
X1.3	0.803					
X1.4	0.791					
X2.1		0.805				
X2.2		0.819				
X2.3		0.763				
X2.4		0.772				
X3.1			0.861			
X3.2			0.844			

X3.3			0.817			
Y1.1				0.883		
Y1.2				0.916		
Y2.1					0.899	
Y2.2					0.902	
Z1.1						0.921
Z1.2						0.905

Berdasarkan tabel 5.6 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.823, 0.843, 0.803, dan 0.791, variabel kualitas informasi (*information quality*) yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.805, 0,819, 0.763, dan 0.772, variabel kualitas layanan (*service quality*) yang terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai tertinggi 0.861, 0.844, dan 0.817, variabel penggunaan (*use*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.883, dan 0.916, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.889 dan 0.902, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.921 dan 0.905.

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan (*Discriminant validity*) dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel lainnya. *Discriminant validity* menunjukkan bahwa konstruk adalah unik dan

menggambarkan fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan melihat *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua *cross loading* konstruk lainnya [32].

Tabel 5.7 Cross Loading

	System Quality (X1)	Information Quality (X2)	Service Quality (X3)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)	Net Benefit (Z1)
X1.1	0.823	0.607	0.659	0.661	0.596	0.585
X1.2	0.843	0.668	0.654	0.623	0.633	0.651
X1.3	0.803	0.672	0.662	0.609	0.642	0.667
X1.4	0.791	0.700	0.632	0.592	0.604	0.659
X2.1	0.633	0.805	0.686	0.588	0.599	0.602
X2.2	0.655	0.819	0.693	0.584	0.585	0.605
X2.3	0.621	0.763	0.664	0.591	0.607	0.535
X2.4	0.652	0.772	0.634	0.595	0.661	0.721
X3.1	0.691	0.722	0.861	0.662	0.663	0.668
X3.2	0.657	0.725	0.844	0.613	0.679	0.712
X3.3	0.667	0.688	0.817	0.667	0.655	0.604
Y1.1	0.652	0.641	0.636	0.883	0.570	0.603
Y1.2	0.716	0.700	0.744	0.916	0.699	0.711
Y2.1	0.692	0.698	0.715	0.662	0.899	0.659
Y2.2	0.661	0.703	0.713	0.618	0.902	0.693
Z1.1	0.755	0.721	0.742	0.711	0.705	0.921
Z1.2	0.677	0.706	0.693	0.627	0.665	0.905

Pada tabel 5.7 *Cross Loading* dapat dijelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya. Variabel kualitas system (*system quality*) yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.823, 0.843, 0.803, dan 0.791, variabel kualitas informasi (*information quality*) yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.805, 0.819, 0.763, dan 0.772, variabel kualitas layanan (*service quality*) yang terdapat 3 (tiga)

indikator dengan nilai tertinggi 0.861, 0.844, dan 0.817, variabel penggunaan (*use*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.883, dan 0.916, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.889 dan 0.902, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) yang terdapat 2 (dua) indikator dengan nilai tertinggi 0.921 dan 0.905.

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator dari masing – masing variabel laten lebih besar dibanding variabel laten lainnya dan memiliki nilai $>0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *Diskriminan Validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi tinggi dengan konstruksya.

Evaluasi *discriminant validity* dilakukan pada 2 tahap, yaitu melihat nilai *cross loadings* & membandingkan antara nilai kuadrat hubungan antara konstruk menggunakan nilai AVE atau hubungan konstruk menggunakan akar AVE. Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah melihat nilai *average variance extracted* (AVE) menggunakan nilai yg disarankan diatas 0,50 [32].

Berikut ini merupakan tabel nilai AVE yang disajikan pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>System Quality</i> (X1)	0.665
<i>Information Quality</i> (X2)	0.624
<i>Service Quality</i> (X3)	0.707
<i>Use</i> (Y1)	0.810
<i>User Satisfaction</i> (Y2)	0.811
<i>Net Benefit</i> (Z1)	0.834

Berdasarkan tabel 5.8 nilai AVE pada variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) 0.665, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) 0.624, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) 0.707, variabel Penggunaan (*Use*) 0.810, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 0.811, dan variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) 0.834. sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *Discriminant Validity*.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari kuesioner yang telah disebar dalam mengukur suatu variabel. Sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek keandalan untuk dianalisis lebih lanjut.

Untuk uji reabilitas dapat melihat nilai dari *composite reliability* dan *Chronbach's Alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliable jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan *Cronbach's alpha* harus $\geq 0,7$ [52].

Berikut ini merupakan nilai dari *composite reliability* dan *Chronbach's Alpha* yang disajikan pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Sistem Quality (X1)	0.832	0.888	Reliable
Information Quality (X2)	0.799	0.869	Reliable
Service Quality (X3)	0.792	0.878	Reliable

Use (Y1)	0.766	0.895	Reliable
User Satisfaction (Y2)	0.768	0.896	Reliable
Net Benefit (Z1)	0.801	0.909	Reliable

Berdasarkan tabel 5.9 Uji *Reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan *cronbach's alpha* 0.832 sedangkan *composite reliability* 0.888 maka dinyatakan *reliable*, variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan *cronbach's alpha* 0.799 sedangkan *composite reliability* 0.869 maka dinyatakan *reliable*, variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan *cronbach's alpha* 0.792 sedangkan *composite reliability* 0.878 maka dinyatakan *reliable*, variabel penggunaan (*use*) dengan *cronbach's alpha* 0.766 Sedangkan *composite reliability* 0,895 maka dinyatakan *reliable*, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan *cronbach's alpha* 0.768 sedangkan *composite reliability* 0.896 maka dinyatakan *reliable*, dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) dengan *cronbach's alpha* 0.801 sedangkan *composite reliability* 0.909 maka dinyatakan *reliable*.

Pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $>0,7$ dan nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel juga telah memenuhi syarat yaitu $>0,7$. Hal tersebut membuktikan bahwa jawaban responden mempunyai nilai yang *reliable* karena *composite reliability* lebih baik dalam mengukur konsistensi [52].

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model* (uji validitas dan reliabilitas) langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *Inner Model* (model struktural) yang terdiri atas:

5.4.1 Uji *R Square* (R^2)

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, sedangkan uji *R-Square Adjusted* merupakan pendukung dari uji *R-Square* dimana nilai *R-Square Adjusted* lebih rendah dari nilai *R-Square*. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $> 0,67$ (substansial/kuat), $0,33-0,66$ (moderate/sedang), $0,19-0,31$ = lemah [52].

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

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Use</i> (Y1)	0.660	0.656
<i>User Satisfaction</i> (Y2)	0.688	0.683
<i>Net Benefit</i> (Z1)	0.645	0.642

Keterangan dari tabel 5.10 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*, sebagai berikut :

1. Nilai *R Square* dari variabel independen *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap variabel dependen *use* adalah 0.660 nilai ini termasuk kategori moderate/sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.

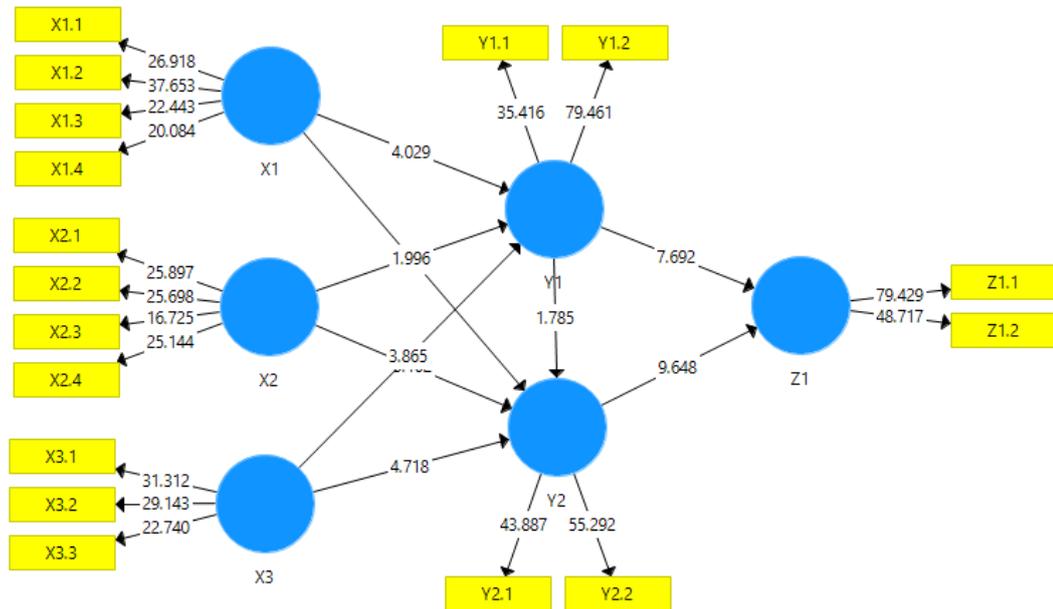
2. Nilai *R Square* dari variabel independen *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap variabel dependen *use satisfaction* adalah 0.688 nilai ini termasuk kategori kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat kuat terhadap variabel dependen.
3. Nilai *R Square* dari variabel independen *use* dan *user satisfaction* terhadap variabel dependen *net benefit* adalah 0.645 nilai ini termasuk kategori moderate/sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate/sedang terhadap variabel dependen.

5.4.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan kebenaran suatu pernyataan penelitian atau hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrap resampling. Pada uji hipotesis dengan *bootstrapping* beberapa kriteria harus terpenuhi yaitu *Original Sample*, *T-Statistics* dan *P Value*. Jika pada *Original Sample* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *Original Sample* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *T-Statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *T-Statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *P Value* < 0,05. Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis itu dapat diterima, maka ketiga kriteria tersebut harus terpenuhi. Apabila salah satu atau lebih kriteria tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak [51].

Berikut ini merupakan gambar dan tabel hasil *bootstrapping* dari aplikasi

Smartpls :



Gambar 5.7 Hasil Bootstrapping

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Hasil
1	H1	X1(System Quality) --> Y1(Use)	0.341	4.029	0.000	Diterima
2	H2	X1(System Quality) --> Y2 (User Satisfaction)	0.184	2.479	0.014	Diterima
3	H3	X2 (Information Quality) --> Y1(Use)	0.171	1.996	0.047	Diterima

4	H4	X2 (Information Quality) --> Y2(User Satisfaction)	0.249	3.102	0.002	Diterima
5	H5	X3 (Service Quality) --> Y1(Use)	0.353	3.865	0.000	Diterima
6	H6	X3 (Service Quality) --> Y2 (User Satisfaction)	0.341	4.718	0.000	Diterima
7	H7	Y1 (Use) --> Y2 (User Satisfaction)	0.122	1.785	0.075	Ditolak
8	H8	Y1 (Use) --> Y2 (User Satisfaction)	0.406	7.962	0.000	Diterima
9	H9	Y2 (User Satisfaction) -- > Z1 (Net Benefit)	0.463	9.648	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian H1 pada variabel *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,341 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,029 (>1,96) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.

2. Pengujian H2 pada variabel *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,184 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,479 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,014 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian H3 pada variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,171 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,996 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,047 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.

4. Pengujian H4 pada variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,249 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,102 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,002 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

5. Pengujian H5 pada variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,353 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 3,865 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [38] yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*.

6. Pengujian H6 pada variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,341 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 4,718 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [38] yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

7. Pengujian H7 pada variabel *Use* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,122 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 1,785 ($>1,96$)

dan nilai *P-Values* yaitu 0,075 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 dalam penelitian ini ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [41] yang menyatakan bahwa *Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

8. Pengujian H8 pada variabel *Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,406 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 7,692 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net benefit*.

9. Pengujian H9 pada variabel *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,463 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 9,648 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [49] yang menyatakan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.