

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Dalam penelitian ini, responden yang diambil adalah mahasiswa dan dosen yang menggunakan *Website E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 151 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan *google form*. Berikut ini adalah gambaran umum dari responden yang telah mengisi kuesioner.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

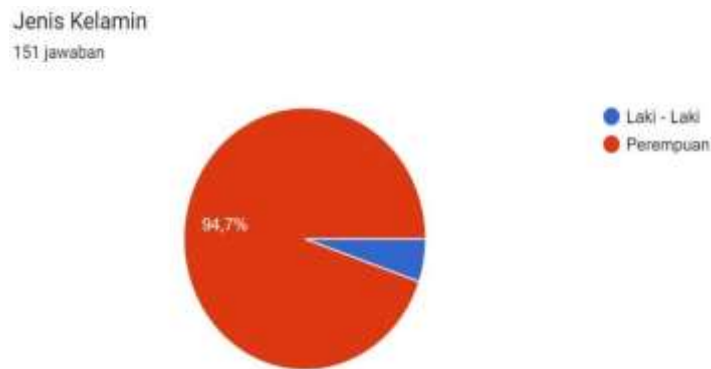
Data responden berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki – laki	8	5,3%
Perempuan	143	94,7%
<b>Jumlah</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada tabel 5.1 jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah 8 orang dengan persentase 5,3% dan perempuan berjumlah 143 orang dengan persentase

94,7%, dari total keseluruhan berjumlah 151 orang. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 5.1.



**Gambar 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan gambar 5.1 bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebanyak 143 orang dengan persentase 94,7%.

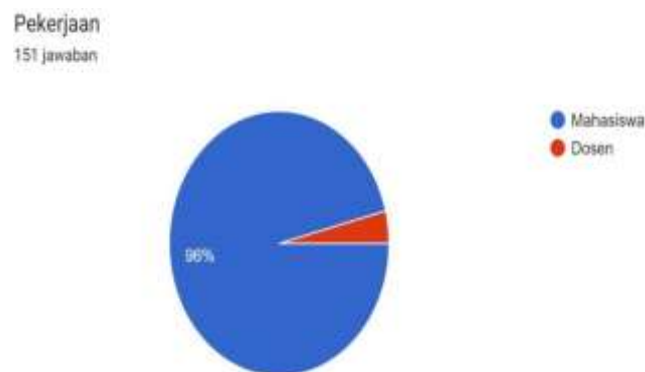
### 5.1.2 Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang terdiri dari Dosen dan Mahasiswa dapat dilihat pada tabel 5.2.

**Tabel 5.2 Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Dosen	6	4%
Mahasiswa	145	96%
<b>Jumlah</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada tabel 5.2 pekerjaan Dosen memiliki jumlah 6 orang dengan persentase 4% dan Mahasiswa berjumlah 145 orang dengan persentase 96%, dari total keseluruhan berjumlah 151 orang. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 5.2.



**Gambar 5.2 Persentase Pekerjaan Responden**

Berdasarkan gambar 5.2 bahwa pekerjaan Mahasiswa lebih banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebanyak 145 orang dengan persentase 96%.

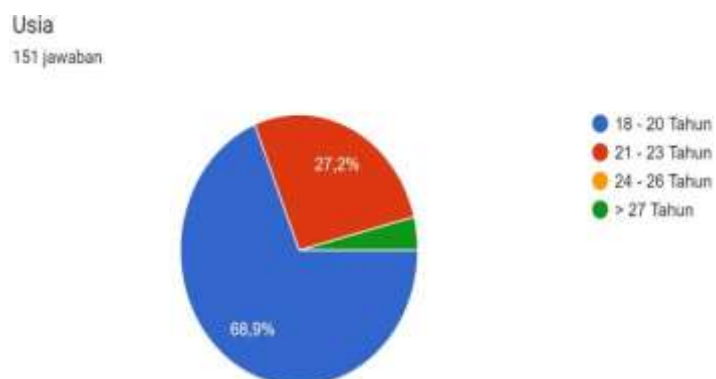
### **5.1.3 Usia**

Data responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
18 – 20 Tahun	104	68,9%
21 – 23 Tahun	41	27,2%
24 – 26 tahun	0%	0%
> 27 Tahun	6	4%
<b>Jumlah</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada tabel 5.3 usia 18 – 20 Tahun memiliki jumlah 104 orang dengan persentase 68,9%, usia 21 – 23 Tahun memiliki jumlah 41 orang dengan persentase 27,2%, usia > 27 Tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 4%, dari total keseluruhan berjumlah 151 orang. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 5.3.

**Gambar 5.3 Persentase Usia Responden**

Berdasarkan gambar 5.3 bahwa usia 18 – 20 Tahun lebih banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebanyak 104 orang dengan persentase 68,9%.

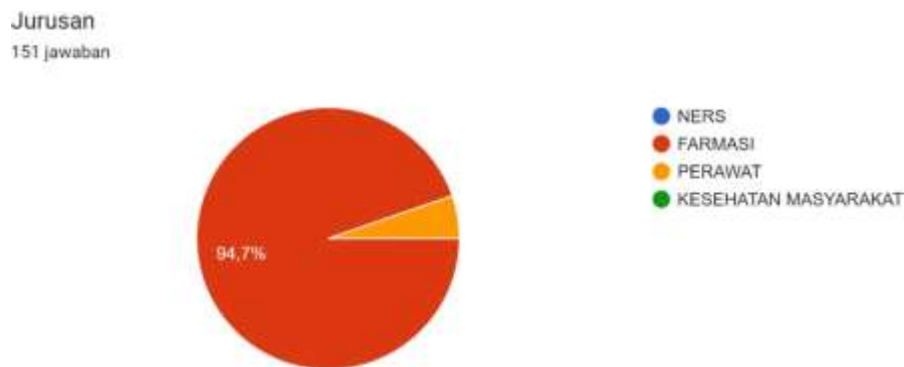
#### 5.1.4 Jurusan

Data responden berdasarkan jurusan dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 5.4.

**Tabel 5.4 Jurusan Responden**

<b>Jurusan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Ners	0	0%
Perawat	8	5,3%
Farmasi	143	94,7%
Kesehatan Masyarakat	0	0%
<b>Jumlah</b>	151	100%

Berdasarkan pada tabel 5.4 menunjukkan jurusan Perawat sebanyak 8 orang dengan persentase 5,3%, jurusan Farmasi 143 orang dengan persentase 94,7%, untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 5.4.



**Gambar 5.4 Persentase Jurusan Responden**

Berdasarkan gambar 5.4 dapat diketahui bahwa jurusan farmasi sebanyak 143 orang lebih banyak mengisi kuesioner dalam penelitian ini dengan persentase 94,7%.

## 5.2 TAHAP ANALISIS

### 5.2.1 Evaluasi *Outer Model*

Dilakukan untuk memastikan bahwa measurement (model pengukuran) yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid dan reliable*). Analisa *Outer Model* ini untuk mengetahui hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

#### 1. Uji Validitas Konvergen

Nilai validitas konvergen adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai *convergent validity* digunakan untuk mengetahui validitas suatu kosntruk. Indikator dikatakan valid jika nilai *factor*

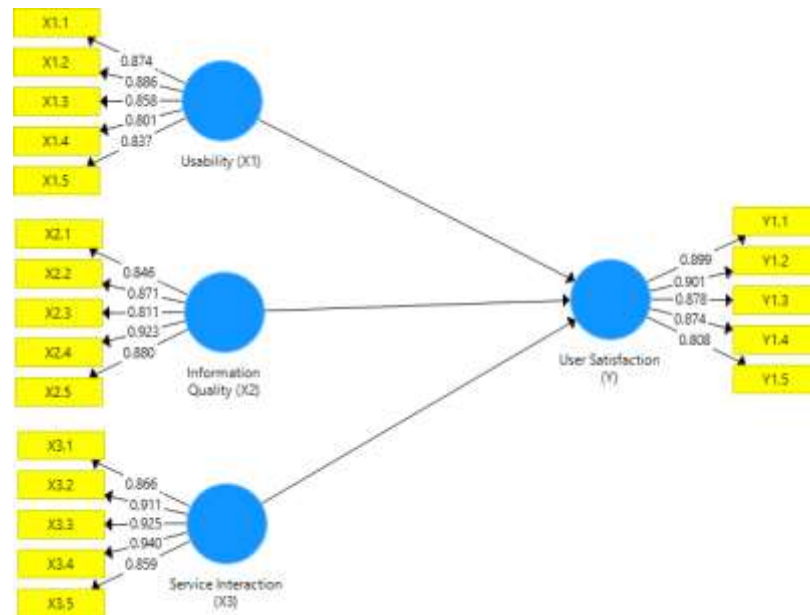
*loading* di atas 0,7. Nilai *outer loading* dapat dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.5.

**Tabel 5.5 Nilai Outer Loading**

	Information Quality (X2)	Service Interaction (X3)	Usability (X1)	User Satisfaction (Y)_
X1.1			0.874	
X1.2			0.886	
X1.3			0.858	
X1.4			0.801	
X1.5			0.837	
X2.1	0.846			
X2.2	0.871			
X2.3	0.811			
X2.4	0.923			
X2.5	0.88			
X3.1		0.866		
X3.2		0.911		
X3.3		0.925		
X3.4		0.94		
X3.5		0.859		
Y1.1				0.899
Y1.2				0.901
Y1.3				0.878
Y1.4				0.874
Y1.5				0.808

Pada tabel 5.5 dapat diketahui bahwa nilai *outer loading* sudah  $> 0,7$  sehingga variabel dan indikator dalam penelitian ini valid secara konvergen.

Berikut konstruk model *SEM* untuk nilai *loading factor* pada gambar 5.1.



**Gambar 5.5 Konstruk Model *Loading Factor***

Pada gambar 5.5 menunjukkan bahwa semua *loading factor* pada model konstruk SEM 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 Diskriminan

Menyatakan bahwa parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter cross loading masing-masing indikator, yang dimana nilainya harus lebih dari 0,70. Sedangkan jika nilai  $AVE > 0,50$  maka artinya *discriminant validity* tercapai. Nilai AVE dapat dilihat pada tabel 5.6.



**Tabel 5.6 Nilai AVE**

	Average Variance Extracted (AVE)
Information Quality (X2)	0.752
Service Interaction (X3)	0.812
Usability (X1)	0.725
User Satisfaction (Y)	0.761

Berdasarkan tabel 5.6 semua variabel sudah memiliki nilai AVE > 0.50, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*. Selanjutnya kita dapat melihat nilai *cross loading* untuk menilai validitas diskriminasi, nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Tabel 5.7 Nilai Cross Loading**

	Information Quality (X2)	Service Interaction (X3)	Usability (X1)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.74	0.768	0.874	0.717
X1.2	0.74	0.729	0.886	0.712
X1.3	0.753	0.768	0.858	0.735
X1.4	0.709	0.633	0.801	0.65
X1.5	0.788	0.764	0.837	0.738
X2.1	0.846	0.701	0.718	0.698
X2.2	0.871	0.824	0.784	0.794
X2.3	0.811	0.671	0.684	0.726
X2.4	0.923	0.826	0.847	0.839
X2.5	0.88	0.792	0.757	0.79
X3.1	0.77	0.866	0.769	0.771
X3.2	0.814	0.911	0.81	0.814
X3.3	0.791	0.925	0.79	0.808
X3.4	0.837	0.94	0.826	0.868
X3.5	0.762	0.859	0.689	0.808
Y1.1	0.83	0.862	0.833	0.899
Y1.2	0.789	0.762	0.728	0.901
Y1.3	0.787	0.83	0.727	0.878
Y1.4	0.771	0.79	0.718	0.874
Y1.5	0.697	0.689	0.624	0.808

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 dan memiliki nilai  $> 0.7$ . Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji *Composite Reliability* adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu alat ukur atau instrumen yang berupa kuesioner dikatakan dapat memberikan hasil ukur yang stabil atau konstan, bila alat ukur tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Oleh sebab itu perlu dilakukan *Composite Reliability*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Composite Reliability* dilakukan dengan metode *Internal consistency*. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *composite reliability* dan koefisien *cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70. Nilai *composite reliability* dan *cronbach alpa* dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8 Nilai *Composite Reliability* Dan *Cronbach Alpha***

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Information Quality (X2)	0.917	0.938
Service Interaction (X3)	0.942	0.956
Usability (X1)	0.905	0.929
User Satisfaction (Y)_	0.921	0.941

Pada tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai setiap variabel pada *composite reliability* maupun *cronbach alpa* sudah lebih  $> 0,70$ , hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel bahwa semua variable memenuhi kriteria dan dapat dikatan reliabel.

### 5.2.2 Evaluasi Inner Model

Analisa *inner model*, Model ini digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh dari variabel yang digunakan, dan seberapa besar hubungan dari beberapa variabel.

#### 1. Uji R-Square (R<sup>2</sup>)

Nilai R-Square ini menjelaskan varian dari setiap target *endogenous* variabel dengan standar pengukuran sekitar 0.670 dianggap kuat, sekitar 0.333 dinyatakan moderat dan di bawah 0.190 menunjukkan tingkat varian yang lemah. Nilai R-Square dapat dilihat pada tabel 5.9.

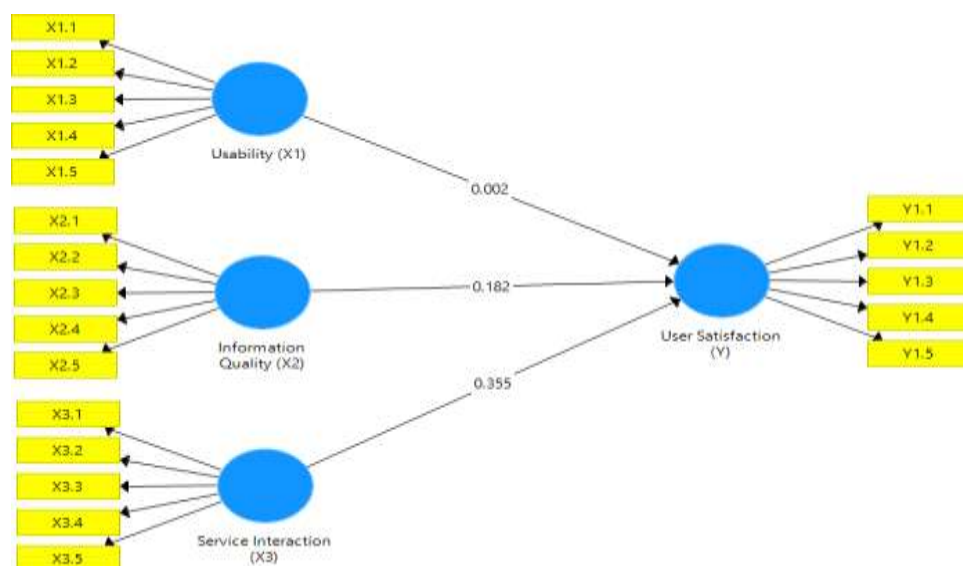
**Tabel 5.9 Nilai R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.856	0.853

Pada tabel 5.9 dapat diketahui nilai *R-Square Adjusted* adalah 0.853 sehingga dapat dikatakan pengaruh *user satisfaction* terhadap variabel dependen lainnya adalah kuat.

## 2. Uji F-Square (F2)

Pengujian ini bertujuan untuk memprediksi pengaruh dari variabel tertentu terhadap variabel lainya dalam struktur model dengan nilai ambang batasnya sekitar 0.02 dapat dikatakan berpengaruh kecil, 0.15 untuk pengaruh menengah dan 0,35 untuk pengaruh yang besar. Nilai F-Square dapat dilihat pada gambar 5.6.

**Gambar 5.6 Nilai F-Square**

Pada gambar 5.6 dapat diketahui bahwa :

- Variabel *usability* (X1) memiliki nilai F-Square 0,002 hal ini berarti pengaruh variabel *usability* (X1) terhadap variabel *user satisfaction* (Y) adalah berpengaruh kecil.
- Variabel *information quality* (X2) memiliki nilai F-Square 0,182 hal ini berarti pengaruh *information quality* (X2) terhadap variabel *user satisfaction* (Y) adalah berpengaruh menengah atau sedang.
- Variabel *service quality* (X3) memiliki nilai F-Square 0,355 hal ini berarti pengaruh variabel *service quality* (X3) terhadap variabel *user satisfaction* (Y) adalah berpengaruh kuat.

### 5.2.3 Uji Hipotesis

Uji signifikansi dapat diketahui dengan melihat nilai *t-statistik* dan *p-values* apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji one-tailed sehingga hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* >1,96 dengan *p-values* < 0,1. Nilai uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10 Nilai Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation ...	T Statistics ...	P Values
Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y)_	0.393	0.387	0.071	5.566	0.000
Service Interaction (X3) -> User Satisfaction (Y)_	0.523	0.523	0.073	7.190	0.000
Usability (X1) -> User Satisfaction (Y)_	0.040	0.045	0.066	0.604	0.273

Berdasarkan tabel 5.6 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. Pengujian Hipotesis 1 pada model *structural* menyatakan bahwa *usability* (X1) berpengaruh positif terhadap user satisfaction (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.040 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.604 (<1.96) dan nilai p-values yaitu 0.273, dengan demikian hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini.
- b. Pengujian Hipotesis 2 pada model *structural* menyatakan bahwa *information quality* (X2) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.393 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 5.566 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini.
- c. Pengujian Hipotesis 3 pada model *structural* menyatakan bahwa *service quality* (X3) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.523 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 7.190 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini.

## 5.3 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 5.3.1 Hipotesis 1

Pengujian Hipotesis 1 pada model *structural* menyatakan bahwa *usability* (X1) berpengaruh positif terhadap user satisfaction (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.040 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.604 (<1.96) dan

nilai p-values yaitu 0.273, dengan demikian hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini.

Dengan demikian berarti indikator yang ada pada variabel *usability* (X1) yang mempengaruhi *usersatisfaction* (Y) yaitu *User Friendly*, Interaksi Dengan Website Jelas Dan Mudah Dimengerti, Mudah Digunakan, Tampilan Yang Menarik, Memiliki Arahan Atau Navigasi Yang Jelas pada *website* STIKES Harapan Ibu Jambi belum terpenuhi.

### 5.3.2 Hipotesis 2

Pengujian Hipotesis 2 pada model structural menyatakan bahwa *information quality* (X2) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.393 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 5.566 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini.

Dengan demikian berarti indikator yang ada pada variabel *information quality* (X2) yang mempengaruhi *usersatisfaction* (Y) yaitu menyediakan informasi yang akurat, menyediakan informasi yang dapat dipercaya, menyediakan informasi yang tepat waktu, menyediakan informasi yang mudah dipahami, menyediakan informasi yang relevan pada *website* STIKES Harapan Ibu Jambi sudah terpenuhi.

### 5.3.3 Hipotesis 3

Pengujian Hipotesis 3 pada model structural menyatakan bahwa *service interaction* konstruk adalah sebesar berdasarkan *T-Statistic* 7.190 (>1.96) dan

nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini.

Dengan demikian berarti indikator yang ada pada *service interaction* (X3) yang mempengaruhi *usersatisfaction* (Y) yaitu *website* memiliki reputasi yang baik, pengguna merasa aman dengan informasi pribadinya, memberikan rasa nyaman terhadap pengguna, rasa aman saat mengakses website, kemudahan untuk berkomunikasi pada *website* STIKES Harapan Ibu Jambi sudah terpenuhi.

#### 5.4 REKOMENDASI

Rekomendasi dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan hipotesis 1 yang **ditolak** yaitu *usability* (X1) terhadap *usersatisfaction* (Y), direkomendasikan kepada *website E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi mengevaluasi sekaligus melengkapi aspek *usability* yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*usersatisfaction*) yaitu aspek *User Friendly*, Interaksi Dengan Website Jelas Dan Mudah Dimengerti, Mudah Digunakan, Tampilan Yang Menarik, dan Memiliki Arah atau Navigasi Yang Jelas.