

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

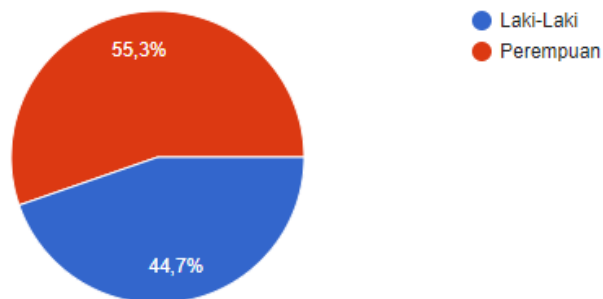
Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi google form kepada responden untuk kegiatan pengisian dengan 25 pertanyaan di ajukan dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan pada nasabah BANK BRI yang menggunakan aplikasi BRImo di kabupaten batanghari dengan jumlah sebanyak 385 responden. Berikut tabel yang terdiri dari 3 kategori yaitu:

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada data bagian jenis kelamin menunjukkan:

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	172	44,7%
Perempuan	213	55,3%
Jumlah	385	100%



Gambar 5.1 Diagram berdasarkan Jenis Kelamin

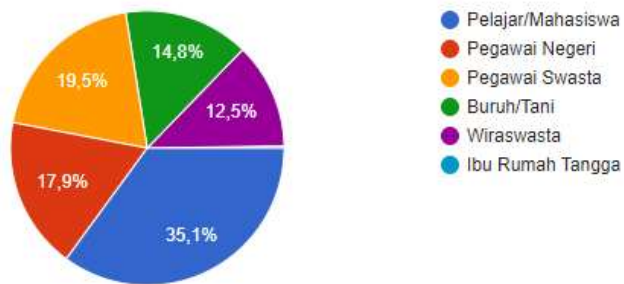
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden lebih banyak didominasi oleh perempuan.

1.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa rentang umur responden menunjukkan :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	135	35,1%
Pegawai Negeri	69	17,9%
Pegawai Swasta	75	19,5%
Buruh/Tani	57	14,8%
Wiraswasta	48	12,5%
Ibu Rumah Tangga	1	0,2%
Jumlah	385	100%



Gambar 5.2 Diagram Berdasarkan Jenis Pekerjaan

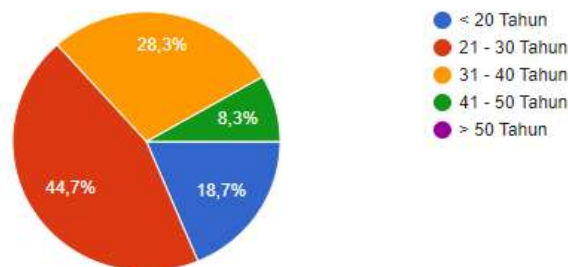
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan yang mendominasi adalah Pelajar/Mahasiswa.

1.1.3 Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa menurut klasifikasi atau kelompok umur menunjukkan :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Umur

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persetase
< 20 Tahun	72	18,7%
21 – 30 Tahun	172	44,7%
31 – 40 Tahun	109	28,3%
41 – 50 Tahun	32	8,3%
> 50 Tahun	0	0%
Jumlah	385	100%



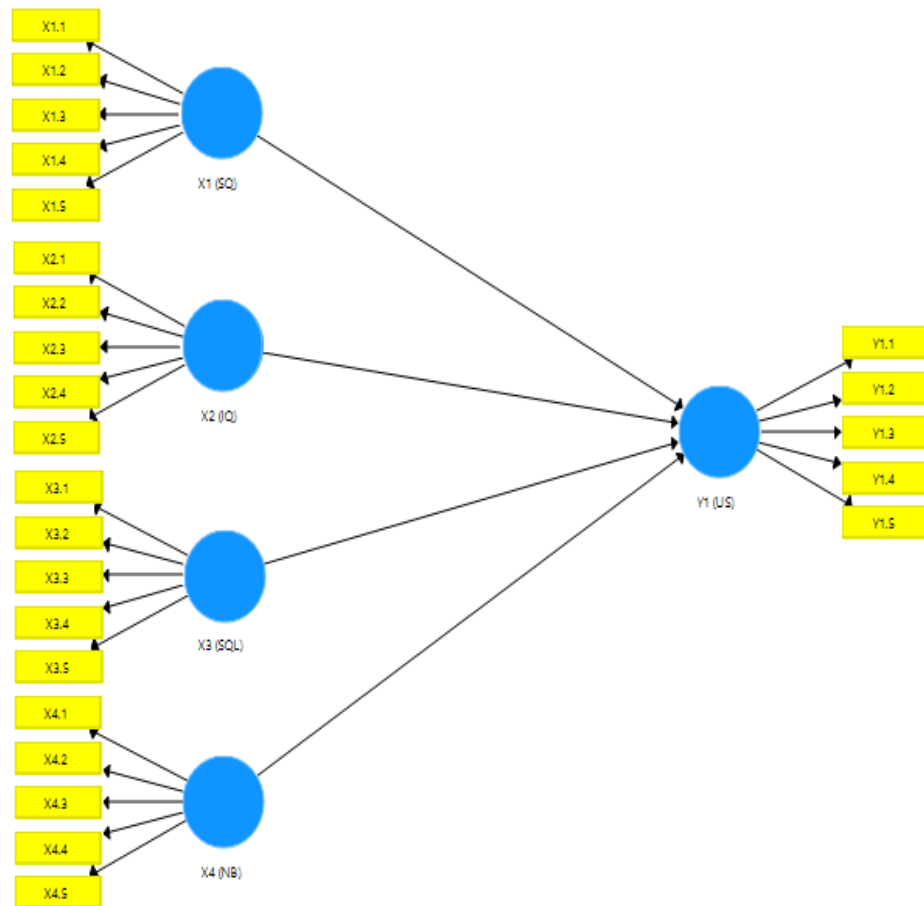
Gambar 5.3 Diagram Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rentang umur yang mendominasi responden adalah kelompok umur 21 – 30 Tahun.

5.2 HASIL ANALISIS

Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *partial least square* (PLS). *Partial Least Squares* (PLS) adalah alternatif dari *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varians. Dalam cara PLS ini, program/aplikasi yang digunakan adalah smartPLS 3.0. Saat memproses data dan model, langkah

pengujian yang dilakukan dengan PLS adalah sebagai berikut:



Gambar 5.4 Model PLS

1.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran (*Outer Model*) memiliki fungsi sebagai alat ukur validitas dan reliabilitas sebuah model instrument penelitian. Uji yang dilakukan pada model terluar ini mencakup dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

5.2.2 Uji Validitas

Menurut Hakim dan Sari [52] “Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu

instrumen/kuesioner”.

Tujuan dari validitas data adalah untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan atau variabel dalam mengukur apa yang harus diukur.

5.2.2.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Gusi Putu dan Mayan Mudiyanti [53] “Validitas konvergen yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk harus berkorelasi tinggi”.

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *outer loading*. Nilai yang dipersyaratkan untuk lulus uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7. Perhitungan yang dilakukan dengan metode PLS mendapatkan nilai loading factor dengan hasil pada tabel berikut:

Tabel 5.4 *Outer Loadings*

Indikator	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SQL)	X4 (NB)	Y1 (US)
X1.1	0.858				
X1.2	0.846				
X1.3	0.875				
X1.4	0.822				
X1.5	0.853				
X2.1		0.842			
X2.2		0.886			
X2.3		0.882			
X2.4		0.821			
X2.5		0.834			
X3.1			0.860		
X3.2			0.883		
X3.3			0.854		
X3.4			0.834		
X3.5			0.840		
X4.1				0.830	

X4.2				0.847	
X4.3				0.840	
X4.4				0.835	
X4.5				0.832	
Y1.1					0.827
Y1.2					0.869
Y1.3					0.866
Y1.4					0.866
Y1.5					0.840

Berdasarkan Tabel 5.4 yang menunjukkan hasil pengujian data SmartPLS terlihat bahwa semua koefisien pembebanan di atas 0.7, sedangkan di atas 0.5 dan 0.6 dianggap cukup [53]. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item cocok dengan masing-masing faktor dan nilai loading factor-nya > 0.7. Dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari semua variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah lulus uji validitas konvergen sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

5.2.2.2 Validitas Deskriminan

Menurut Kurniawan [54] “Uji validitas deskriminan digunakan untuk memastikan tiap-tiap indikator dalam setiap variabel dapat digunakan untuk mengukur variabelnya. Validitas deskriminan dapat ditentukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, *formell larcker criterion* dan *cross loading*.”

Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar *Average Variance Extracted (AVE)* > 0.5 maka validitas deskriminan dinyatakan valid. Nilai AVE dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
X1 (SQ)	0.724
X2 (IQ)	0.728
X3 (SQL)	0.730
X4 (NB)	0.700
Y1 (US)	0.729

Berdasarkan tabel 5.5, nilai AVE pada Variabel *System Quality* (0.724), *Information Quality* (0.728), *Service Quality* (0.730), *Net Benefit* (0.700), *User Satisfaction* (0.729), semua variabel bernilai > 0.5 sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas deskriminan.

Ukuran validitas diskriminan lainnya adalah melihat dari nilai AVE dengan memeriksa *fornell larcker criterion* dan *cross loading* yaitu membandingkannya dengan nilai akar AVE, model memiliki validitas deskriminan yang baik jika nilai akar AVE dari setiap konstruk eksogen $> 0,7$ atau nilai melebihi korelasi antar konstruk dan konstruk lainnya [55].

Tabel 5.6 Fornell Larcker Criterion

Indikator	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SQL)	X4 (NB)	Y1 (US)
X1 (SQ)	0.851				
X2 (IQ)	0.883	0.853			
X3 (SQL)	0.859	0.895	0.854		
X4 (NB)	0.847	0.823	0.795	0.837	
Y1 (US)	0.846	0.868	0.847	0.828	0.854

Berdasarkan tabel 5.6 hasil uji validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai akar kuadrat AVE $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi uji validitas deskriminan.

Selanjutnya untuk menentukan apakah uji validitas deskriminan yang dilakukan valid, maka perlu dilakukan pengukuran *cross loading*. Apabila *cross loading* > 0.7 maka kriteria validitas deskriminan tercapai [27].

Tabel 5.7 Cross Loading

Indikator	X1 (SQ)	X2(IQ)	X3 (SQL)	X4 (NB)	Y1 (US)
X1.1	0.858	0.766	0.749	0.721	0.731
X1.2	0.846	0.758	0.738	0.720	0.727
X1.3	0.875	0.783	0.756	0.746	0.740
X1.4	0.822	0.691	0.670	0.673	0.669
X1.5	0.853	0.755	0.738	0.740	0.730
X2.1	0.742	0.842	0.755	0.697	0.727
X2.2	0.804	0.886	0.778	0.746	0.785
X2.3	0.789	0.882	0.774	0.729	0.764
X2.4	0.722	0.821	0.725	0.665	0.723
X2.5	0.706	0.834	0.787	0.671	0.702
X3.1	0.729	0.769	0.860	0.680	0.720
X3.2	0.783	0.812	0.883	0.722	0.752
X3.3	0.753	0.783	0.854	0.658	0.743
X3.4	0.694	0.715	0.834	0.664	0.677
X3.5	0.706	0.739	0.840	0.669	0.723
X4.1	0.710	0.692	0.642	0.830	0.695
X4.2	0.737	0.693	0.682	0.847	0.698
X4.3	0.704	0.680	0.654	0.840	0.672
X4.4	0.683	0.683	0.674	0.835	0.679
X4.5	0.707	0.695	0.673	0.832	0.721
Y1.1	0.709	0.723	0.694	0.653	0.827
Y1.2	0.718	0.756	0.719	0.712	0.869
Y1.3	0.736	0.748	0.746	0.714	0.866
Y1.4	0.736	0.755	0.753	0.740	0.866
Y1.5	0.713	0.724	0.702	0.716	0.840

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* indikator yang diberi warna biru pada setiap variabel memiliki nilai lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya. Sehingga berdasarkan hasil pemeriksaan

cross loading diketahui bahwa tidak ada masalah dalam uji Validitas Diskriminan. Setelah uji coba data dinyatakan valid maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas diantaranya *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

5.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Uji realibilitas dengan *composite reability* di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Nilai uji reliabilitas untuk *cronbachs alpha* dan *composite reliability* yang disyaratkan adalah 0.60, sehingga konstruk dikatakan reliable dan memenuhi uji reliabilitas jika nilai *cronbachs alpha* dan *composite reliability* di atas 0.60 [27]. Berikut ini adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

Konstruk	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Kriteria	Keterangan
<i>System Quality (X1)</i>	0.905	0.929	0.60	Reliabel
<i>Information Quality (X2)</i>	0.906	0.931	0.60	Reliabel
<i>Service Quality (X3)</i>	0.907	0.931	0.60	Reliabel
<i>Net Benefit (X4)</i>	0.893	0.921	0.60	Reliabel
<i>User Satisfaction (Y1)</i>	0.907	0.931	0.60	Reliabel

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 5.6 diketahui bahwa skor reliabilitas gabungan dan skor alpha cronbach masing-masing variabel penelitian semuanya > 0.60. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memenuhi syarat reliabilitas komposit dan nilai cronbach alpha sesuai dengan nilai yang dibutuhkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat reliabilitas semua variabel tinggi.

5.3 HASIL UJI MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Uji model struktural (model internal) dilakukan setelah model yang disetujui lulus uji validitas dan reliabilitas. Pengujian model struktural dapat diketahui dari nilai *R-Square* (*goodness of fit model*), setelah itu diketahui signifikansi pengaruh antar konstruk penelitian dengan nilai koefisien jalur.

5.3.1 *Godness-fit Model*

Tabel 5.9 R-Square

Konstruk	R-Square
<i>User Satisfaction</i> (Y1)	0,811

Dari Tabel 5.7 terlihat nilai *R-Square* variabel kepuasan pengguna sebesar 0,811. Artinya variabel bebas penelitian ini dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sebesar 81,1%, sedangkan sisanya sebesar 18,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

5.3.2 **Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

Pengujian hipotesis berdasarkan pengolahan data dapat digunakan untuk menguji pengaruh hubungan antar variabel. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis dengan menguji *t-statistic* dan *p-values*. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* > *t-tabel* dan *p-values* < 0.05. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.10 Hasil Path Coefficients

Hipotesis	Path	Original Sampel (O)	T Statistic ((O/STDEV))	P Values	Keterangan
H1	X1→Y	0.151	1.862	0.063	Ditolak
H2	X2→Y	0.322	3.923	0.000	Diterima
H3	X3→Y	0.226	3.297	0.001	Diterima
H4	X4→Y	0.257	4.380	0.000	Diterima

H1 : Kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis pertama penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian yang dirangkum dalam Tabel 5.9 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna memiliki nilai sampel asli sebesar 0.151, nilai t-statistik sebesar 1.862 dan nilai p-values sebesar 0.063. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terlihat bahwa p-values lebih besar dari 0.05. Kemudian dihitung statistik dua sisi $N = 385$ dan diperoleh hasil t-tabel $df (N-k = 380) = 1.9662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa t-statistik yang diperoleh lebih kecil dari nilai t-tabel ($1.862 < 1.9662$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditolak. Sebuah studi oleh (Denis & Amalia [21]) dan (Hernita [56]) menunjukkan hasil yang

sama, menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis kedua penelitian ini menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian yang dirangkum dalam Tabel 5.9 menunjukkan bahwa hubungan antara perubahan kualitas informasi dan kepuasan pengguna memiliki nilai sampel asli 0.322, nilai t-statistik 3.923 dan nilai *p-values* 0.000. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terlihat bahwa *p-values* kurang dari 0.05. Kemudian dihitung statistik dua sisi $N = 385$ dan diperoleh hasil t-tabel $df (N-k = 380) = 1.9662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa t-statistik yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel ($3.923 > 1.9662$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga Hipotesis 2 yang mewakili kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (diterima). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fathoni, dkk [45]) dan (Saputro, dkk [46]) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis ketiga penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian yang dirangkum dalam Tabel 5.9 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna memiliki nilai original sample 0.226, nilai t-statistic 3.297 dan p-values 0.001. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terlihat bahwa p-values kurang dari 0.05. Kemudian dihitung statistik dua sisi $N = 385$ dan diperoleh hasil t-tabel $df (N-k = 380) = 1.9662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa t-statistik yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel ($3,297 > 1.9662$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga Hipotesis 3 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (diterima). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fathoni, dkk [45]) dan (Hernita [56]) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Manfaat bersih (*Net Benefit*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis ke empat penelitian ini menyatakan bahwa hasil bersih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian yang dirangkum dalam Tabel 5.9 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel hasil bersih dan kepuasan pengguna memiliki nilai sampel asli 0.257, nilai t-statistik 4.380 dan

nilai *p-values* 0.000. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, terlihat bahwa *p-value* kurang dari 0.05. Kemudian dihitung statistik dua sisi $N = 385$ dan diperoleh hasil *t-tabel* $df (N-k = 380) = 1.9662$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *t-statistik* yang diperoleh lebih besar dari nilai *t-tabel* ($4.380 > 1.9662$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil bersih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, menerima Hipotesis 4 bahwa hasil bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Denis & Amelia [21]) dan (Saputro, dkk [46]) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel manfaat bersih dengan kepuasan pengguna.