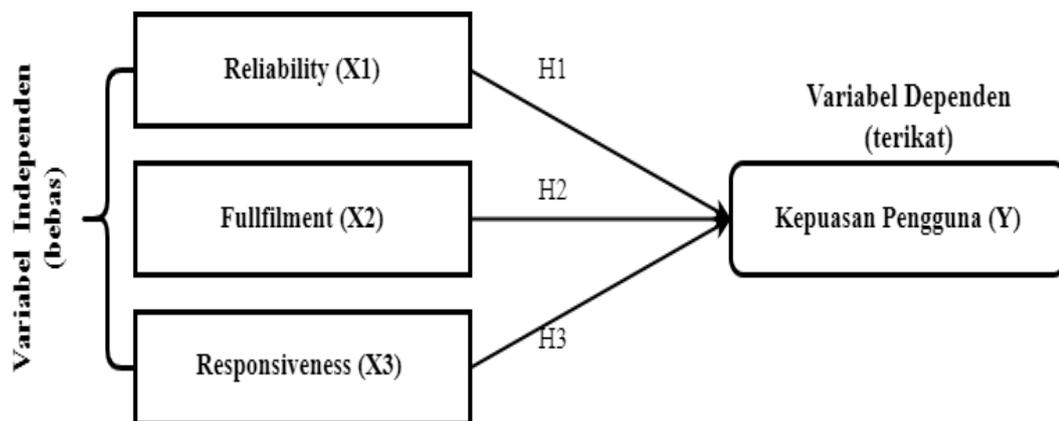


BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEBAHASAN

5.1 MODEL KONSEPTUAL

Pada tahap ini akan diawali dengan identifikasi yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan tingkat pengaruh kualitas aplikasi Anteraja terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini model konseptual yang digunakan dari dimensi-dimensi metode *E-Servqual*. *Output* yang dihasilkan dari proses ini berupa hubungan dari setiap variabel yang diteliti. Dibawah ini terdapat gambar 5.1 konseptual model yang digunakan :



Gambar 5.1 Model Konseptual [32].

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pengguna aplikasi Anteraja. Untuk kegiatan pre-test ini, sebanyak 20 butir pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini, dan sebanyak 385 responden memberikan respon kedalam kuesioner. Proporsi responden berdasarkan data yang di dapat saat penelitian.

5.2.1 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa umur atau usia 21-25 tahun sebagai pengisi terbanyak yaitu 165 orang atau 42,9%, 15–20 tahun sebanyak 77 orang atau 20%, 26-30 tahun sebanyak 106 orang atau 27,5%, dan 30 tahun keatas sebanyak 37 orang atau 9,6% . Dapat dilihat pada tabel 5.1 :

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
15-20	77	20 %
21-25	165	42,9 %
26-30	106	27,5 %
30 Tahun Ke Atas	37	9,6 %
Jumlah	385	100 %

5.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut temuan kuesioner yang dikumpulkan untuk proyek penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas orang yang berpartisipasi dalam survei adalah perempuan, khususnya 310 orang dari total 80,5%, dibandingkan dengan 75 laki-laki dari total 19,5%. Dapat dilihat pada Tabel 5.2:

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Perempuan	310	80,5 %
Laki-Laki	75	19,5 %
Jumlah	385	100 %

5.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa/i sebagai pengisi terbanyak yaitu 180 orang atau 46,8 %, PNS (Pegawai Negri Sipil) 47 orang atau 12,2 %, Wiraswasta 79 orang atau 20,5 %, Wirausaha 15 orang atau 3,9 %, dan Lainnya 64 orang atau 16,6 %. Dapat dilihat pada tabel 5.3 :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase(%)
Pelajar/Mahasiswa/i	180	46,8 %
PNS	47	12,2 %
Wiraswasta	79	20,5 %
Wirausaha	15	3,9 %
Lainnya	64	16,6 %
Jumlah	385	100 %

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi *smartpls* adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start caculation*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.3.1 Uji Validitas

Menurut Huda [47] “Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap variabel yang diukur dalam penelitian. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan”.

Tujuan uji validitas adalah untuk menguji kapasitas instrumen penelitian atau untuk menilai sifat hubungan antara konstruk dengan indikator yang sesuai. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid jika mampu mencapai target pengukuran konstruk laten yang sesuai. Validitas juga dapat mengacu pada sejauh mana suatu dimensi atau indikator akurat. Validitas konstruk digunakan dalam proyek penelitian ini. Validitas konstruk dapat dibagi menjadi dua subkategori: validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Rinda [48] “*Convergent Validity* menyatakan bahwa alat setiap ukur dalam penelitian atau yang disebut indikator penelitian harus memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dalam satu variabel laten yang pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* $>0,7$.” Dan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut :

Tabel 5.4 Loading Factor

	<i>Reliability</i>	<i>Fullfilment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pengguna
RL1	0,907			
RL2	0,921			

RL3	0,928			
RL4	0,937			
RL5	0,935			
F1		0,928		
F2		0,933		
F3		0,919		
F4		0,938		
F5		0,924		
RV1			0,910	
RV2			0,917	
RV3			0,927	
RV4			0,916	
RV5			0,928	
KP1				0,936
KP2				0,937
KP3				0,938
KP4				0,937
KP5				0,918

Pada tabel 5.5 *Loading Factor* dapat di jelaskan yaitu variabel *Reliability* yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,907, 0,921, 0,928, 0,937, 0,935, variabel *Fullfilment* yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,928, 0,933, 0,919, 0,938, 0,924, variabel *Responsivess* yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,910, 0,917, 0,927, 0,916, 0,928, dan variabel Kepuasan Pengguna terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,936, 0,937, 0,938, 0,937, 0,918.

Karena Tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua faktor pemuatan memiliki nilai lebih dari 0,7, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator memenuhi persyaratan validitas konvergen. karena tidak adanya indikasi untuk semua variabel yang dikeluarkan dari model dan dimungkinkan untuk diklasifikasikan positif.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Menurut Darmali [49] “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 nilainya harus lebih dari 0,70. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya *discriminant validity* tercapai”. Dapat dilihat pada tabel 5.6 :

Tabel 5.5 Nilai AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Reliability	0,862
Fullfilment	0,871
Responsiveness	0,857
Kepuasan Pengguna	0,846

Berdasarkan tabel 5.6 nilai AVE pada variabel *Reliability* 0,862, *Fullfilment* 0,871, *Responsiveness* 0,857 dan Kepuasan Pengguna 0,846. Semua variabel bernilai > 0,50. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan diperiksa dengan menggunakan pengukuran kriteria *Fornell-Larcker* menggunakan konstruksi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasilnya dapat dipercaya atau tidak. Jika korelasi konstruk masing-masing indikator lebih besar daripada korelasi konstruk lainnya, hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik daripada korelasi konstruk lainnya. [49]. Tabel 5.7 *Farnell Lacker Criterion* dapat

dilihat dibawah ini :

Tabel 5.6 Farnell Lacker Criterion

	<i>Fullfilment</i>	Kepuasan Pengguna	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>
<i>Fullfilment</i>	0,928			
Kepuasan Pengguna	0,919	0,933		
<i>Reliability</i>	0,916	0,917	0,926	
<i>Responsiveness</i>	0,497	0,489	0,482	0,920

Pada tabel 5.7 *Fornell Larcker Criterion* dapat di jelaskan nilai yang tertinggi dengan variabel *Fullfilment* 0,928, variabel Kepuasan Pengguna 0,933, variabel *Reliability* 0,926, dan variabel *Responsiveness* 0,920.

Berdasarkan Tabel 5.7, setiap indikator pernyataan terlihat memiliki nilai Loading Factor tertinggi pada konstruk laten yang diuji dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator pernyataan dapat diprediksi dengan baik oleh setiap konstruk laten; dengan kata lain, validitas diskriminan tampaknya utuh. Menurut temuan yang ditunjukkan pada tabel 5.6 dan 5.7, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua konstruksi memenuhi persyaratan validitas diskriminan.

Selain penggunaan satu lagi pendekatan nilai AVE yang dapat digunakan untuk mengevaluasi Discriminant Validity, yaitu pemanfaatan nilai cross-loading untuk keperluan pengukuran Discriminant Validity. Jika nilai cross loading lebih dari atau sama dengan 0,70, maka indikator tersebut dianggap validitas diskriminan. [49]. Tabel 5.8 *Cross Loading* dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.7 Cross Loading

	<i>Reliability</i>	<i>Fullfilment</i>	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pengguna
RL1	0,907	0,836	0,441	0,834
RL2	0,921	0,852	0,488	0,854
RL3	0,928	0,837	0,421	0,849
RL4	0,937	0,844	0,441	0,851
RL5	0,935	0,868	0,440	0,855
F1	0,875	0,928	0,487	0,873
F2	0,857	0,933	0,464	0,849
F3	0,830	0,919	0,424	0,840
F4	0,849	0,938	0,451	0,850
F5	0,840	0,924	0,478	0,853
RV1	0,413	0,422	0,910	0,430
RV2	0,492	0,433	0,917	0,442
RV3	0,462	0,472	0,927	0,463
RV4	0,447	0,462	0,916	0,452
RV5	0,463	0,475	0,928	0,462
KP1	0,861	0,880	0,456	0,936
KP2	0,864	0,854	0,434	0,937
KP3	0,867	0,860	0,455	0,938
KP4	0,859	0,854	0,464	0,937
KP5	0,828	0,842	0,475	0,918

Pada tabel 5.8 *Cross Loading* dapat di jelaskan yaitu variabel laten dengan nilai yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya. Variabel *Reliability* yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,907, 0,921, 0,928, 0,937, 0,935, variabel yang *Fullfilment* terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,928, 0,933, 0,919, 0,938, 0,924, variabel *Responsiveness* yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,910, 0,917, 0,927, 0,916, 0,928, dan variabel Kepuasan Pengguna yang terdapat 5 indikator dengan nilai tertinggi 0,936, 0,937, 0,938, 0,937, 0,918.

Berdasarkan temuan estimasi *Cross Loading* yang disajikan pada tabel 5.8 terlihat bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator dari masing-masing

variabel laten memiliki nilai lebih besar dari 0,7 dan lebih tinggi dari nilai variabel lainnya. variabel laten. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang kuat, namun ada variabel laten tertentu yang alat ukurnya memiliki derajat korelasi yang tinggi dengan konstruk lainnya. Jika model pengukuran sudah valid dan terpercaya, maka tahap selanjutnya yaitu evaluasi terhadap struktur model dapat dilakukan. Jika model pengukuran ditemukan tidak valid dan tidak dapat diandalkan, maka diagram jalur perlu dibuat ulang.

5.3.2 Uji Realibilitas

Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Menurut Roberto [46] “Menyatakan bahwa suatu instrument dinyatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,7”. Dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini :

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Reliability	0,958	0,968	Reliable
Fullfilment	0,960	0,969	Reliable
Responsiveness	0,954	0,965	Reliable
Kepuasan Pengguna	0,963	0,971	Reliable

Pada tabel 5.4 dapat dilihat hasil bahwa hasil analisis uji reliabilitas menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* dan *croanbach alpha* sudah memnuhi kriteria pengujian. Seperti dapat dilihat pada tabel diatas dimana variabel

Reliability yang memiliki nilai *croanbachs alpha* $0,958 > 0,60$, sedangkan nilai *composite reliability* $0,968 > 0,70$, begitu juga untuk variabel Fullfilment yang memiliki nilai *croanbachs alpha* $0,960 > 0,60$, sedangkan nilai *composite reliability* $0,969 > 0,70$, untuk variabel Responsiveness yang memiliki nilai *croanbachs alpha* $0,954 > 0,60$, sedangkan nilai *composite reliability* $0,965 > 0,70$ dan yang terakhir variabel Kepuasan Pengguna yang memiliki nilai *croanbachs alpha* $0,963 > 0,60$, sedangkan nilai *composite reliability* $0,971 > 0,70$. Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memnuhi semua kriteria pengujian untuk reliabilitas.

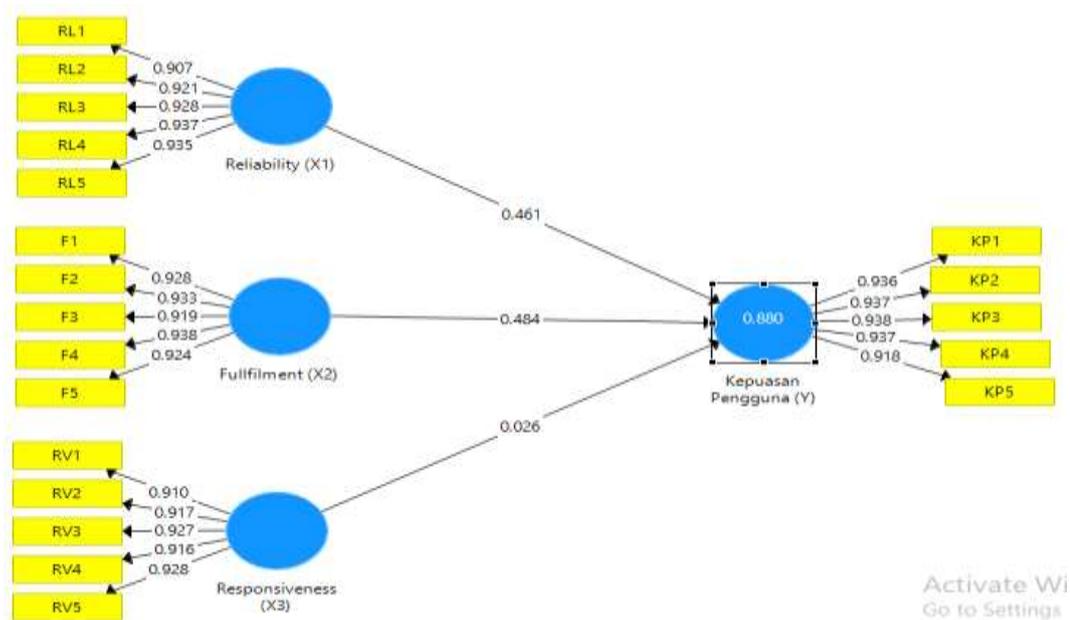
Setelah hasil uji data dinyatakan *reliable* maka selanjutnya melakukan uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas .

5.4 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Menurut Natalia [50] pengujian model struktural itu sendiri (model dalam) untuk menentukan bagaimana konstruk yang berbeda berhubungan satu sama lain menggunakan Uji *R-Square*. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana model variabel bebas dapat menjelaskan variabel yang diuji.

1.4.1 Nilai R Square

Uji R-squared digunakan untuk menentukan kekuatan korelasi yang ada antara sejumlah variabel yang berbeda. Nilai R² menunjukkan seberapa akurat model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Semakin besar, semakin baik. Nilai R² sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 masing-masing tergolong cukup besar, cukup sedang, dan cukup sedang (lemah). Nilai *R-square* yang disesuaikan (*adjusted R2*) digunakan dalam penelitian ini karena memperhitungkan lebih dari dua variabel yang independen. [50]. Gambar 5.2 Output *R-Square Adjusted* dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 5.2 Output *R-Square Adjusted*

Tabel 5.9 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pengguna	0,880	0,879

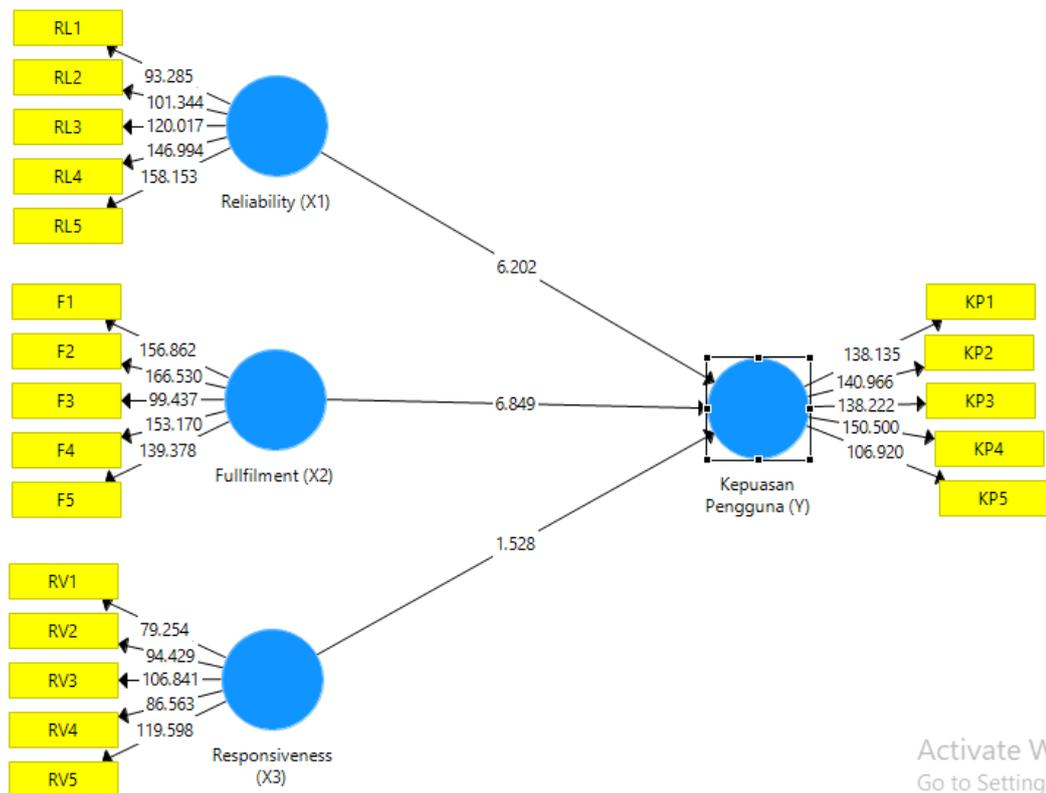
Keterangan dari tabel 5.9 Nilai *R Square* dan *R Square Adjusted* sebagai berikut :

Dari Tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa nilai R² dari variabel independen “*Reliability*”, “*Fulfillment*”, dan “*Responsiveness*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah sebesar 0,880. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan fakta bahwa “*Reliability*”, “*Fulfillment*”, dan “*Responsiveness*” memiliki korelasi sebesar 0,879. Angka ini tergolong sedang, artinya dapat diinterpretasikan bahwa ketiga variabel bebas tersebut memiliki pengaruh, selain jumlah zat, terhadap variabel yang sedang diteliti.

5.5 UJI HIPOTESIS

Pengujian selanjutnya yang harus dilakukan adalah pengujian hipotesis, yang dilakukan setelah pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Derajat signifikansi dalam prosedur pengujian hipotesis ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur atau inner model, dan signifikansi pengujian itu sendiri dilakukan melalui bootstrapping. [51].

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*. Gambar 5.3 *Output Bootstrapping* dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 5.3 Output Bootstrapping

Penelitian ini mengarah pada pengembangan tiga teori yang berbeda. Nilai Koefisien Jalur dan nilai T-statistik merupakan dua kriteria yang digunakan dalam proses pengujian hipotesis. Jika karakteristik nilai Path Coefficient positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang mempengaruhinya adalah searah. Ini adalah syarat untuk nilai Path Coefficient. Dan jika nilai Path Coefficient negatif, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya bersifat berlawanan arah. Selain itu, kriteria untuk nilai T-statistik adalah harus lebih besar dari 1,96, dan dapat dikatakan bahwa suatu hipotesis signifikan jika nilai probabilitas atau signifikansi (P Value) kurang dari 0,05. [51].

5.5.1 Pengujian Hipotesis

Menurut Susilowati [51] untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai T-statistiknya. Apabila nilai T berada pada rentang nilai negatif t tabel (1.96) dan positif t tabel (α) 5% (1.96). dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

Tabel 5.10 Nilai *Path Coefficient*

Hipotesis	Hubungan	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistik (O/STD EV)</i>	<i>P Values</i>	Hasil
H1	X1 (RL) → Y(KP)	0,461	6,202	0,000	DITERIMA
H2	X2 (F) → Y(KP)	0,484	6,849	0,000	DITERIMA
H3	X3 (RV) → Y(KP)	0,026	1,528	0,127	DITOLAK

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Pada hasil hipotesis H3 *Responsiveness* pada tabel 5.10, dapat disimpulkan bahwa terdapat hipotesis yang ditolak yang menggambarkan hubungan antara variabel *Responsiveness* dengan kepuasan pengguna. Kemudian dapat diketahui masalah yang ada pada aplikasi Anteraja yaitu *customer service* yang belum memenuhi syarat tergolong cepat dan tepat waktu, serta pada pelayanan aplikasi Anteraja belum sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan dan aplikasi Anteraja kepada pengguna. Dari permasalahan tersebut penulis dapat merekomendasikan perbaikan yaitu respon dari dari *customer service* dipercepat dan tepat waktu dalam menangani komplain dari pengguna,.

Sehingga akan memberikan nilai yang positif bagi pengguna, kemudian aplikasi Anteraja dan pihak Anteraja dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan hal yang telah dijanjikan oleh perusahaan dan aplikasi Anteraja kepada pengguna.

1. Hipotesis **H1** diketahui bahwa hasil pengolahan data menunjukkan nilai Path Coefficient 0,461 (positif), nilai T-statistic 6,202 ($>1,96$), dan P Values memenuhi standar yaitu 0,000 (0,05) . Oleh karena itu, hipotesis H1 dalam penelitian ini dapat **Diterima**. Dan dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kehandalan aplikasi Anteraja yang diberikan kepada pengguna berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Anteraja. Temuan penelitian ini relevan dengan yang ditemukan dalam penyelidikan Samuel dan Sutant sebelumnya, yang dilakukan beberapa tahun lalu. [52].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik hubungan variabel *Reliability* aplikasi Anteraja kan semakin sering pengguna mengandalkan aplikasi Anteraja, variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap pengguna berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa aplikasi Anteraja dapat diandalkan dan mudah digunakan. Sehingga pengguna mengandalkan aplikasi Anteraja dan tersedia setiap saat ketika mengakses aplikasi Anteraja.

2. Hipotesis **H2** diketahui bahwa hasil pengolahan data menunjukkan nilai Path Coefficient sebesar 0,484 (positif), nilai T-statistic sebesar 6,849 ($>1,96$), dan P Values **Diterima** yaitu 0,000 (0,05). Oleh karena itu, hipotesis H2 dapat diadopsi

untuk penyelidikan ini. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan individu terhadap aplikasi Anteraja dipengaruhi oleh variabel Pemenuhan yang disediakan oleh aplikasi Anteraja. Temuan penelitian ini relevan dengan temuan penyelidikan Ari dan Hanum sebelumnya, yang dilakukan beberapa tahun lalu. [53].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik hubungan variabel *Fullfilment* aplikasi Anteraja kan semakin sering pengguna mengandalkan aplikasi Anteraja, variabel *Fullfilment* berpengaruh signifikan terhadap pengguna berdasarkan indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu, merasa aplikasi Anteraja dapat menjamin pelayanan yang dijanjikan dan mudah digunakan. Sehingga pengguna mengandalkan aplikasi Anteraja dan tersedia setiap saat ketika mengakses aplikasi Anteraja.

3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,026 (positif), nilai T-statistik 1,528 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,127 ($>0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **Ditolak**. Hal ini terjadi dikarenakan *Responsiveness* pada aplikasi Anteraja yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Anteraja, sehingga intensitas *Responsiveness* aplikasi Anteraja ini sedikit. Hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prasetyo [54].

Hal ini menunjukkan variabel *Responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna hubungan tersebut berdasarkan

indikator dalam kuesioner dengan topik pertanyaan dan masukan responden yaitu pengguna mempunyai ruang untuk berkomunikasi saat ingin menyampaikan keluhan dalam menggunakan aplikasi Anteraja, dimana sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin akan berguna bagi pengguna, serta sistem dapat memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna. Indikator tersebut tidak mampu memberikan kepercayaan responden dalam meningkatkan signifikansi terhadap uji hipotesis ini yang berarti variabel *Responsiveness* perlu ditingkatkan lagi untuk para pengguna.