

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

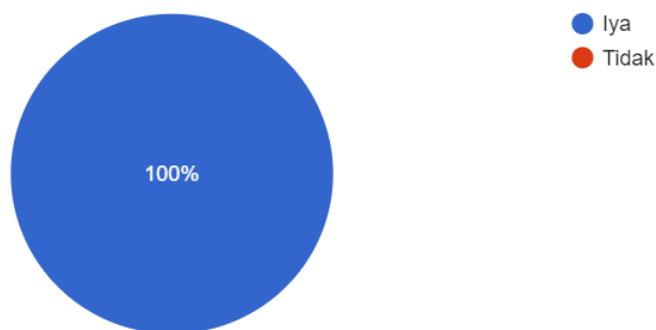
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi *Noice*. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner penelitian melalui *google form*. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

5.1.1 Responden Berdasarkan Pengguna

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 orang responden menunjukkan bahwa semua pengguna aplikasi *Noice* pernah menggunakan aplikasi *Noice*. Data tersebut dapat dilihat pada gambar 5.1.

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Noice

100 jawaban



Gambar 5.1 Diagram Pengguna

5.1.2 Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin Laki - laki dengan jumlah responden sebanyak 65 dan persentase sebanyak 65%, sedangkan dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah dengan persentase 35%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
Dibawah 20	5	5%
21 - 30	86	86%
31 - 40	8	8%
40 - 60	1	1%
Total	100	100%

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang umur 21-23 tahun dengan jumlah responden 86 dan persentase sebanyak 86% sedangkan responden dengan rentang umur dibawah 20 tahun dengan jumlah responden 5 dan persentase sebanyak 5% dan responden dengan rentang umur 31 - 40 tahun dengan jumlah responden 8 dan presentase 8% dan responden dengan rentang umur 40 - 60 tahun keatas dengan jumlah responden 1 dan persentase sebanyak 1%.

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.3 :

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	77	77%
Karyawan Swasta	10	10%
Pegawai Negri	6	6%
Wirausahawan	7	7%
Total	100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah responden dengan status Pelajar / Mahasiswa dengan jumlah responden 77 dengan persentase sebanyak 77%, Karyawan Swasta memiliki jumlah responden 10 dengan persentase 10% sedangkan Wirausahawan memiliki jumlah responden sebanyak 7 dan jumlah persentase sebanyak 7% dan Pegawai Negri

memiliki jumlah responden paling sedikit dengan berjumlah 6 dengan persentase 6%.

5.1 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi model *sem-pls* pada model pengukuran *outer model* dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. 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 calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

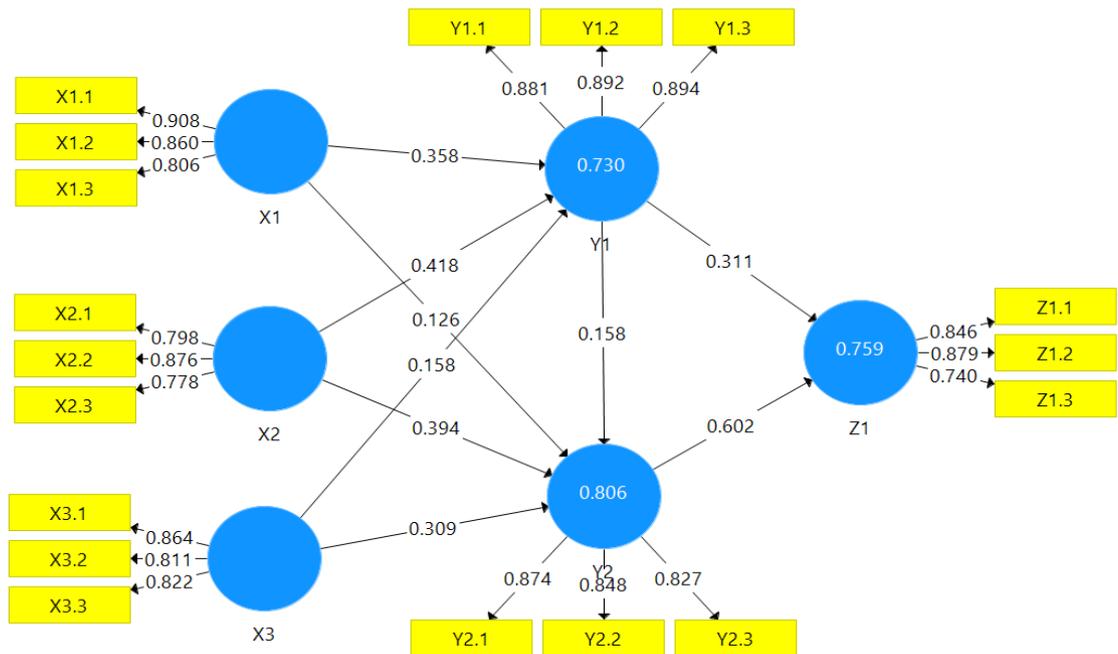
5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas berasal dari kata *validity* yang berarti kebebasan atau kebenaran. Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur maupun melakukan fungsi ukurnya. Selain itu validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Selain validitas, alat ukur yang baik juga harus *reliable* [55].

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen dari model pengukuran yang memiliki indikator reflektif dapat dinilai berdasarkan *loading factor* (yaitu korelasi antara item *score* atau *component score* dengan *construct score*) indikator-indikator yang mengukur

konstruk tersebut. Suatu indikator dapat dikatakan valid jika mempunyai *loading factor* di atas $>0,7$ terhadap konstruk yang dituju [55].



Gambar 5.2 Model *SmartPLS*

Tabel 5.4 Loading Factor

	<i>System Quality (X1)</i>	<i>Information Quality (X2)</i>	<i>Service Quality (X3)</i>	<i>Use (Y1)</i>	<i>User Satisfaction (Y2)</i>	<i>Net Benefit (Z1)</i>
X1.1	0.908					
X1.2	0.860					
X1.3	0.806					
X2.1		0.798				
X2.2		0.876				
X2.3		0.778				
X3.1			0.864			
X3.2			0.811			
X3.3			0.822			
Y1.1				0.881		
Y1.2				0.892		
Y1.3				0.894		
Y2.1					0.874	
Y2.2					0.848	
Y2.3					0.827	
Z1.1						0.846
Z1.2						0.879
Z1.3						0.740

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu :

- 1) Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) atau (X1) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X1.1 (0.908) X1.2 (0,860) X1.3 (0.806).
- 2) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) atau (X2) yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X2.1(0.798) X2.2(0.876) X2.3(0.778).
- 3) Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) atau (X3) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu X3.1 (0.864) X3.2 (0.811) X3.3 (0.822).
- 4) Variabel Pengguna (*Use*) atau (Y1) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Y1.1 (0.881) Y1.2 (0.892) Y1.3 (0.894).
- 5) Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) atau (Y2) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Y2.1 (0.874) Y2.2 (0.848) Y2.3 (0.827).
- 6) Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) atau (Z1) yang terdapat 4 indikator dengan nilai tertinggi yaitu Z1.1(0.846) Z1.2 (0.879) Z1.3 (0.740) .

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Menurut Hudin Jamal Maulana [56] validitas diskriminan adalah :

“Parameter yang digunakan untuk menilai validitas 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 nilai *Cross Loading* nya harus lebih besar dari 0,70 sedangkan jika nilai AVE $> 0,50$ maka artinya *Discriminant Validity* tercapai.”

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Farnell Larcker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [56].

Tabel 5.5 Nilai AVE

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
1	X1 (SQ)	0.738
2	X2 (IQ)	0.670
3	X3 (SVQ)	0.693
4	Y1 (U)	0.790
5	Y2 (US)	0.722
6	Z1 (NB)	0.678

Keterangan:

SQ : *System Quality*

IQ : *Information Quality*

SVQ : *Service Quality*

U : *Use*

US : *Use Satisfaction*

NB : *Net Benefit*

Berdasarkan table 5.5 Nilai AVE pada variabel laten kualitas informasi (*System Quality*) (0.738), kualitas sistem (*Information Quality*) (0.670), kualitas layanan (*Service Quality*) (0.693), pengguna (*Use*) (0.790), kepuasan pengguna

(*User Satisfaction*) (0.722), manfaat bersih (*Net Benefit*) (0.678). Semua variabel bernilai $>0,50$. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *Discriminant Validity*.

Berdasarkan tabel 5.6 bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai *Fornell Larcker Criterion* tertinggi pada konstruk laten yang diuji 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.

Tabel 5.6 Fornell larcker Croterion

No	Variabel	X1	X2	X3	Y1	Y2	Z1
1	X1 (SQ)	0.859					
2	X2 (IQ)	0.745	0.819				
3	X3 (SVQ)	0.707	0.751	0.833			
4	Y1 (U)	0.781	0.803	0.725	0.889		
5	Y2 (US)	0.761	0.847	0.809	0.797	0.850	
6	Z1 (NB)	0.754	0.798	0.823	0.791	0.850	0.824

Dari tabel 5.6 untuk setiap angka yang ditabelkan adalah nilai *Fornell larcker Croterion* dari setiap konstruk. Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *Fornell larcker Croterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi baik oleh masing-masing variabel laten dan angka

yang tidak ditabelkan adalah nilai kolerasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Jadi dapat disimpulkan dari tabel 5.5 dan tabel 5.6 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 5.7 Cross Loading

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1.1	0.908	0.707	0.638	0.725	0.719	0.704
X1.2	0.860	0.683	0.613	0.705	0.708	0.699
X1.3	0.806	0.503	0.569	0.563	0.505	0.515
X2.1	0.603	0.798	0.579	0.693	0.670	0.663
X2.2	0.659	0.876	0.671	0.726	0.767	0.661
X2.3	0.561	0.778	0.593	0.536	0.636	0.641
X3.1	0.638	0.640	0.864	0.672	0.703	0.704
X3.2	0.445	0.552	0.811	0.518	0.600	0.649
X3.3	0.661	0.675	0.822	0.607	0.709	0.699
Y1.1	0.757	0.776	0.641	0.881	0.756	0.734
Y1.2	0.687	0.694	0.676	0.892	0.696	0.666
Y1.3	0.631	0.664	0.616	0.894	0.668	0.707
Y2.1	0.654	0.708	0.680	0.700	0.874	0.721
Y2.2	0.692	0.741	0.730	0.666	0.848	0.703
Y2.3	0.594	0.710	0.651	0.655	0.827	0.743
Z1.1	0.649	0.732	0.655	0.676	0.783	0.846
Z1.2	0.637	0.651	0.758	0.706	0.722	0.879
Z1.3	0.575	0.580	0.619	0.564	0.578	0.740

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. Jika model pengukuran valid dan *reliabel* maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dan jika tidak maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu tes yang menghasilkan hasil yang sama dalam berapa kali pengukuran dalam waktu yang sama dan waktu yang berbeda. Berdasarkan metode PLS, reliabilitas indikator refleksif pada penelitian ini ditentukan dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk setiap blok indikator *first order* pada konstruk reflektif. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Pengujian reliabilitas tahap selanjutnya adalah pengujian nilai *cronbach's alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60. Berikut hasil output dari model dari *cronbach's alpha* [55].

Tabel 5.8 Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Croanbach's Alpha</i>	<i>Composit Reliability</i>	Keterangan
1	SQ	0.823	0.843	<i>Reliable</i>
2	IQ	0.754	0.766	<i>Reliable</i>
3	SVQ	0.779	0.786	<i>Reliable</i>
4	U	0.868	0.869	<i>Reliable</i>
5	US	0.807	0.807	<i>Reliable</i>
6	NB	0.762	0.779	<i>Reliable</i>

Pada tabel *Reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.823) sedangkan *Composite Reliability* (0.843) maka dinyatakan reliabel, variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.754) sedangkan *Composite Reliability* (0.766) maka dinyatakan reliabel, variable kualitas layanan (*service quality*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.779) sedangkan *Composite Reliability* (0.786) maka dinyatakan reliabel, variable pengguna (*use*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.868) sedangkan *Composite Reliability* (0.869) maka dinyatakan reliabel, variable kepuasan pengguna (*use satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.807) sedangkan *Composite Reliability* (0.807) maka dinyatakan reliabel, variable manfaat bersih (*net benefit*) dengan *Cronbach's Alpha* (0.762) sedangkan *Composite Reliability* (0.779) maka dinyatakan reliabel.

Pada tabel 5.8 dapat dilihat hasil uji realibilitas menggunakan alat bantu *SmartPLS* yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* semua $>0,6$ yang berarti semua variabel reliabel dan semua variabel memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7 dan hal ini menunjukkan tingkat realibilitas variabel bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

5.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Pengujian model struktural (*Inner Model*) untuk melihat hubungan antar konstruk laten dengan Uji *R-Square*, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

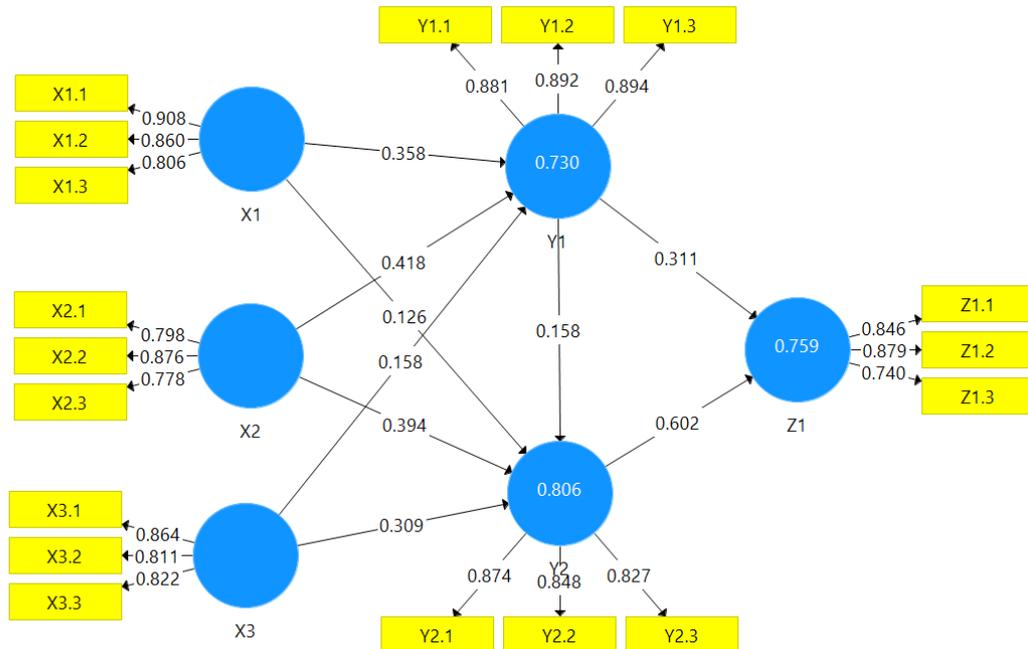
5.3.1 Nilai *R-Square*

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu [57]:

Nilai *R-Square* = 0,67 bersifat *substansi* atau kuat

Nilai *R-Square* = 0,33 bersifat *moderate* atau sedang

Nilai *R-Square* = 0,19 bersifat buruk atau lemah



Gambar 5.4 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

No	Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
1	Y1 (U)	0.730	0.721
2	Y2 (US)	0.806	0.798
3	Z1 (NB)	0.759	0.754

Dari tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa:

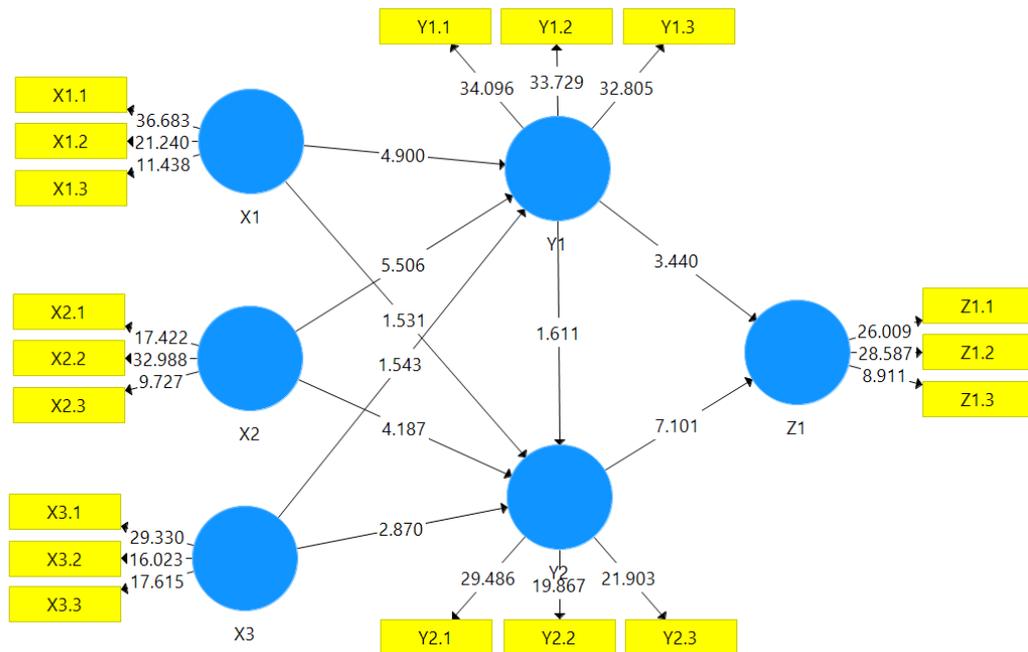
1. Nilai *adjusted R²* dari variabel independen “*System Quality*” dan “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0.721 Nilai ini terkategori substansi atau kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansi atau kuat.

2. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*Use Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah 0.798 Nilai ini terkategori substansi atau kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansi atau kuat .
3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Information Quality*” dan “*System Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0.754 Nilai ini terkategori substansi atau kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat substansi atau kuat.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan dan Realiabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap Hipotesis. Nilai *koefisien Path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *bootstrapping*.

Langkah terakhir dari uji menggunakan *software 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 5.5 Output Bootstrapping

5.4.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Semua hipotesis dibangun berdasarkan teori dan hasil penelitian terlebih dahulu yang relevan. Kriteria *original sample* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhinya adalah searah. Dan jika nilai *original sample* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai *T-statistic* adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (*P-Values*) $<0,05$ [57].

Tabel 5.10 Tabel Path Coefficients

No	Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
1	H1	X1 (SQ) -> Y1 (U)	0.358	4.900	0.000	Diterima
2	H2	X1 (SQ) -> Y2 (US)	0.126	1.531	0.126	Ditolak
3	H3	X2 (IQ) -> Y1 (U)	0.418	5.506	0.000	Diterima
4	H4	X2 (IQ) -> Y2 (US)	0.394	4.187	0.000	Diterima
5	H5	X3 (SVQ) -> Y1 (U)	0.158	1.543	0.123	Ditolak
6	H6	X3 (SVQ) -> Y2 (US)	0.309	2.870	0.004	Diterima
7	H7	Y1 (U) -> Y2 (US)	0.158	1.611	0.108	Ditolak
8	H8	Y1 (U) -> Z1 (NB)	0.311	0.313	0.001	Diterima
9	H9	Y2 (US) -> Z1 (NB)	0.602	7.101	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pangujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis **H1** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,358 (positif), nilai *T-Statistic* 4,900 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**.

2. Hipotesis **H2** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,126 (positif), nilai *T-Statistic* 1,531 ($<1,96$), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,126 ($<0,05$). Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**.
3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,418 (positif), nilai *T-Statistic* 5,506 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H3 pada penelitian ini **diterima**.
4. Hipotesis **H4** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,394 (positif), nilai *T-Statistic* 4,187 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H4 pada penelitian ini **diterima**.
5. Hipotesis **H5** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,158 (positif), nilai *T-Statistic* 1,543 ($<1,96$), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,123 ($<0,05$). Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**.
6. Hipotesis **H6** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,309 (positif), nilai *T-Statistic* 2,870 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,004 ($<0,05$). Sehingga H6 pada penelitian ini **diterima**.
7. Hipotesis **H7** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,158 (positif), nilai *T-Statistic* 1,611 ($<1,96$), dan nilai *P*

Values tidak memenuhi syarat yaitu 0,108 ($<0,05$). Sehingga H7 pada penelitian ini **ditolak**.

8. Hipotesis **H8** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,311 (positif), nilai *T-Statistic* 0,313 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,001 ($<0,05$). Sehingga H8 pada penelitian ini **diterima**.
9. Hipotesis **H9** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,602 (positif), nilai *T-Statistic* 7,101 ($<1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H9 pada penelitian ini **diterima**.

5.5 PEMBAHASAN

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use	Diterima
2	H2	<i>Information Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap user satisfaction	Ditolak
3	H3	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use	Diterima

4	H4	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use Satisfaction</i>	Diterima
5	H5	<i>System Quality</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i>	Ditolak
6	H6	<i>System quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
7	H7	<i>Use</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	Ditolak
8	H8	<i>Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
9	H9	<i>Use Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net benefit</i>	Diterima