

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data dari penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online pada tanggal 5 Desember 2022 sampai 17 Desember 2022 dengan mencapai 101 responden. Pengambilan kuesioner sendiri dilakukan secara bertahap tergantung pada kesediaan responden untuk mengisi kuesioner. Tahap ini menjelaskan jumlah dan persentase dari responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis yang telah diuji terlebih dahulu secara online.

##### 5.1.1 Tingkat Kelengkapan Responden

Besar tingkat kelengkapan data pada kuesioner dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

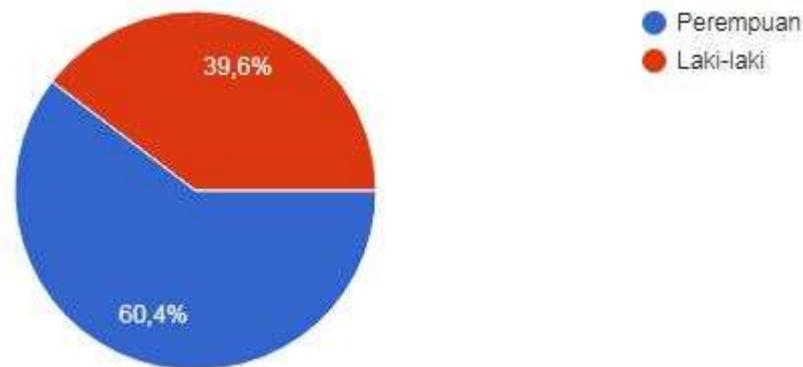
**Tabel 5.1 Tingkat kelengkapan kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kuesioner yang dapat digunakan	100	36,7%
Kuesioner Yang tidak memenuhi kriteria	1	0,37%
Kuesioner yang masuk	101	100 %

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebanyak 100 kuesioner atau 36,7% dapat digunakan dalam penelitian dan sebanyak 1 kuesioner atau 0,37% tidak dapat digunakan.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna Aplikasi Traveloka, dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut :

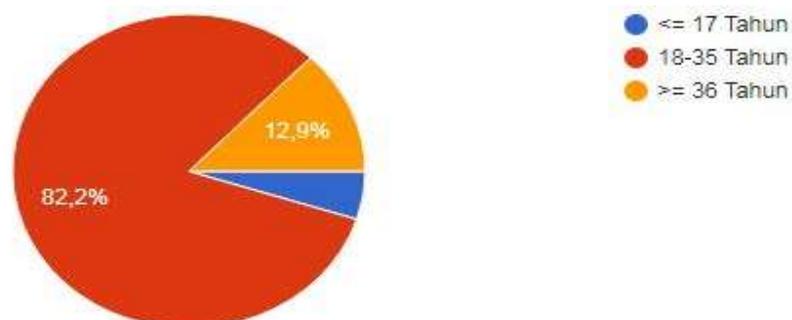


**Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Gambar 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 61 dan persentase sebanyak 22,42% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 dengan persentase 14,7%.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 5.2 berikut :



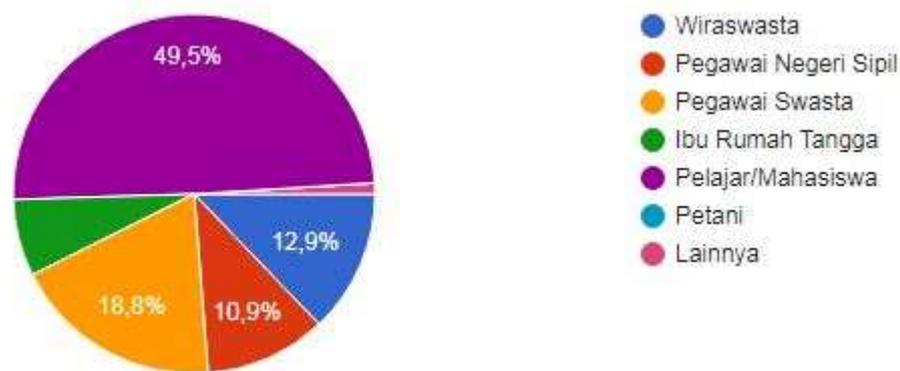
**Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Umur**

Pada gambar 5.2 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan rentang usia 18 - 35 tahun dengan jumlah 83 responden dan persentase 30,5%, sedangkan responden terbanyak kedua pada umur >36 tahun berjumlah 13 responden dengan persentase 4,77%, dan untuk umur ≤17 tahun berjumlah 5 responden dengan persentase 1,8%.

#### 5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada gambar 5.3 berikut

:



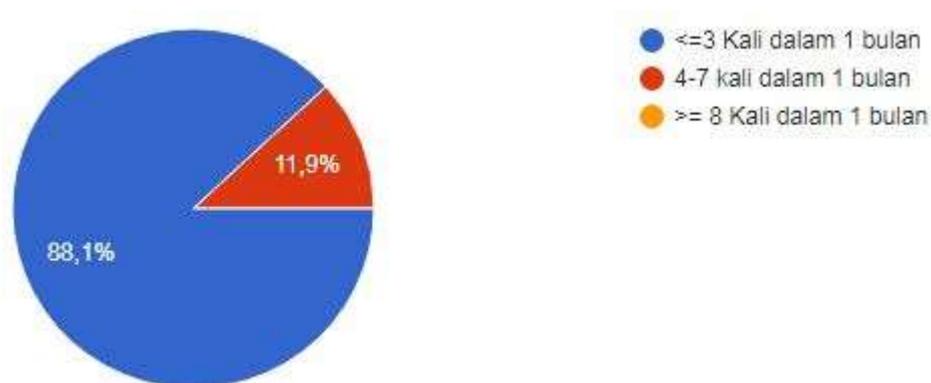
**Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pada gambar 5.3 diatas dapat dilihat bahwa frekuensi pekerjaan terbanyak pada Pelajar/Mahasiswa dengan berjumlah 50 responden dengan persentase 18,3%, yang kedua pada pekerjaan Pegawai Swasta dengan jumlah 19 responden dengan persentase 6,98% yang ketiga Wiraswasta dengan jumlah responden sebanyak 13 responden dengan persentase 4,77%, yang keempat Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah responden sebanyak 11 responden dengan persentase 4,04%, kelima Ibu Rumah Tangga dengan jumlah responden sebanyak 7 responden dengan

persentase 2,55%, Keenam Lainnya dengan jumlah responden 1 responden dengan persentase 0,36% dan ketujuh Petani tidak memiliki jumlah responden.

### 5.1.5 Responden Berdasarkan Jumlah Keseringan Menggunakan Aplikasi

Data responden berdasarkan menggunakan aplikasi traveloka dalam satu bulan dapat dilihat pada gambar 5.4 :



**Gambar 5.4 Jumlah Menggunakan Aplikasi**

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan yang sering dilakukan yaitu  $\leq 3$  kali dalam satu bulan yang berjumlah 89 kali 32,7% dalam satu bulan dan 4-7 kali dalam satu bulan hanya 12 kali 4,41% kunjungan dalam satu bulan dan  $\geq 8$  kali tidak memiliki kunjungan dalam satu bulan.

## 5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

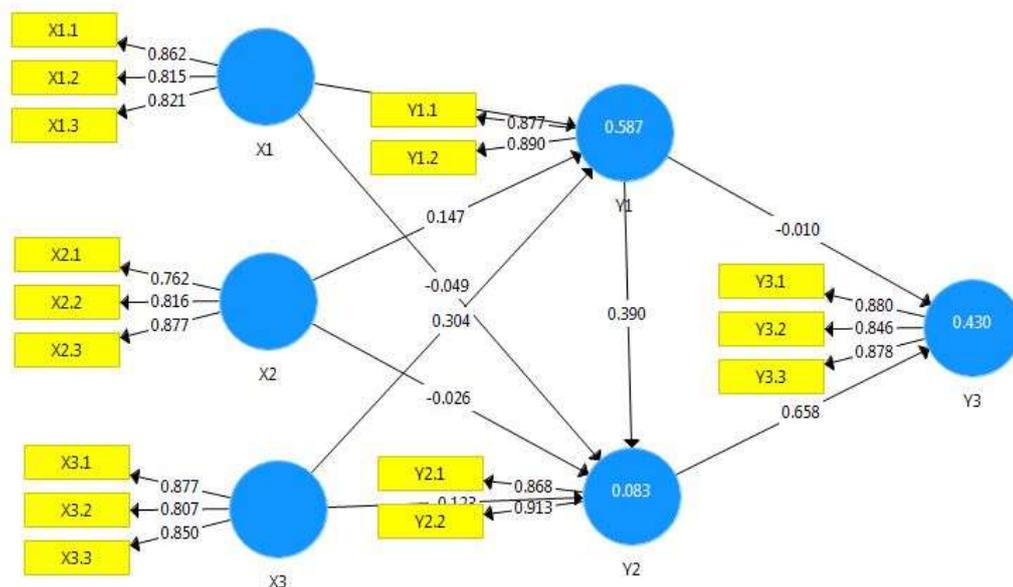
Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model *structural* dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

### 5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ukuran indikator yang ada telah menunjukkan apa yang seharusnya diukur atau tidak [54]. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*.

#### 1. *Convergent Validity*

*Convergent Validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara indikator dengan variable laten yang dilihat dari *standardized loading factor* (menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (Indikator) dengan variabelnya)[55]. Suatu instrument dikatakan memenuhi pengujian.



Gambar 5.5 Model SmartPLS

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1.1	0.862					
X1.2	0.815					
X1.3	0.821					
X2.1		0.762				
X2.2		0.816				
X2.3		0.877				
X3.1			0.877			
X3.2			0.807			
X3.3			0.850			
Y1.1				0.877		
Y1.2				0.890		
Y2.1					0.868	
Y2.2					0.913	
Y3.1						0.880
Y3.2						0.846
Y3.3						0.878

**Gambar 5.6 Loading Factor**

Pada gambar 5.6 menunjukkan nilai *loading factor* dalam suatu variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya dan bernilai lebih dari 0,7 dan dapat dinyatakan valid.

**Tabel 5.2 Loading Factor**

Indikator	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1.1	0,62					
X1.2	0,815					
X1.3	0,821					
X2.1		0,762				
X2.2		0,816				
X2.3		0,877				
X3.1			0,877			
X3.2			0,807			
X3.3			0,850			
Y1.1				0,77		

Y1.2				0,890		
Y2.1					0,868	
Y2.2					0,913	
Y3.1						0,880
Y3.2						0,846
Y3.3						0,878

Dari hasil *loading factors* diatas maka dapat di lihat bahwa semua variabel dengan indikatornya memiliki nilai di atas 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara indikator dengan variabelnya dikatakan valid dari segi *convergent validity*.

## 2. *Discriminant validity*

*Discriminant validity* yaitu pengujian validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari masing-masing bloknya [56]. Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE  $>0,50$ , maka artinya validitas deskriminan tercapai [57].

	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0.779	0.778	0.872	0.694
X2	0.754	0.765	0.860	0.672
X3	0.800	0.807	0.882	0.714
Y1	0.719	0.720	0.877	0.780
Y2	0.742	0.761	0.885	0.794
Y3	0.837	0.837	0.902	0.754

**Gambar 5.7 Nilai AVE**

pada gambar 5.7 pengujian validitas diskriminan dapat dilihat pada kolom rata-rata variabel dengan nilai diatas 0,5.

**Tabel 5.3 Nilai AVE**

Variabel	Nilai Akar AVE	Nilai AVE	Keterangan
<i>System Quality</i>	0,694	0,50	Valid
<i>Information Quality</i>	0,672	0,50	Valid
<i>Service Quality</i>	0,714	0,50	Valid
<i>User</i>	0,780	0,50	Valid
<i>User Satisfaction</i>	0,794	0,50	Valid
<i>Net Benefit</i>	0,754	0,50	Valid

Berdasarkan gambar 5.8 nilai AVE pada variabel laten *System Quality* (0.694), *Information Quality* (0.672), *Service Quality* (0.714), *Use* (0.780), *User Satisfaction* (0.794), *Net Benefit* (0.754), bernilai > 0.50 Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *discriminant validity*.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell Larcker criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [57].

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1	0.833					
X2	0.655	0.820				
X3	0.562	0.503	0.845			
Y1	0.707	0.588	0.625	0.883		
Y2	0.140	0.109	0.080	0.263	0.891	
Y3	0.103	0.108	0.073	0.163	0.655	0.868

**Gambar 5.8 Forrel Larcker Criterion**

Pada gambar 5.8 menunjukkan nilai pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya.

**Tabel 5.4 Forrel-Larcker-Criterion**

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1	0,833					
X2	0,655	0,820				
X3	0,562	0,503	0,845			
Y1	0,707	0,588	0,625	0,883		
Y2	0,140	0,109	0,080	0,263	0,891	
Y3	0,103	0,108	0,108	0,163	0,655	0,868

Berdasarkan tabel 5.4, tampak bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil gambar 5.8 dan gambar 5.9 bahwa semua konstruk memsenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selanjutnya untuk mentukan apakah uji validitas yang dilakukan diskrimanan, maka perlu dilakukan pengukuran *cross loading*. Apabila *cross loading*  $>0,7$  maka kriteria validitas diskriminan tercapai [57].

	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3
X1.1	0.862	0.546	0.451	0.587	0.051	0.064
X1.2	0.815	0.461	0.397	0.579	0.207	0.085
X1.3	0.821	0.629	0.555	0.599	0.089	0.107
X2.1	0.451	0.762	0.253	0.440	0.130	0.156
X2.2	0.643	0.816	0.470	0.475	0.001	0.002
X2.3	0.522	0.877	0.499	0.526	0.132	0.106
X3.1	0.529	0.426	0.877	0.540	0.070	-0.009
X3.2	0.342	0.351	0.807	0.458	0.137	0.185
X3.3	0.535	0.487	0.850	0.576	0.008	0.026
Y1.1	0.567	0.483	0.567	0.877	0.262	0.153
Y1.2	0.678	0.553	0.538	0.890	0.205	0.136
Y2.1	0.080	0.123	0.104	0.238	0.868	0.514
Y2.2	0.162	0.076	0.045	0.232	0.913	0.644
Y3.1	0.123	0.140	0.157	0.197	0.576	0.880
Y3.2	0.044	0.059	-0.054	0.049	0.565	0.846
Y3.3	0.101	0.081	0.085	0.179	0.566	0.878

**Gambar 5.9 Cross Loading Factors**

Pada gambar 5.9 hasil uji *cross loading factors* yang dimana suatu indikator dalam suatu variabel bernilai lebih besar dari nilai pada variabel lainnya.

**Tabel 5.5 Cross Loading Factors**

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Y3 (NB)
<b>X1.1</b>	<b>0.862</b>	<b>0.546</b>	<b>0.451</b>	<b>0.587</b>	<b>0.051</b>	<b>0.064</b>
<b>X1.2</b>	<b>0.815</b>	<b>0.461</b>	<b>0.397</b>	<b>0.579</b>	<b>0.207</b>	<b>0.085</b>
<b>X1.3</b>	<b>0.821</b>	<b>0.629</b>	<b>0.555</b>	<b>0.599</b>	<b>0.089</b>	<b>0.107</b>
<b>X2.1</b>	<b>0.451</b>	<b>0.762</b>	<b>0.253</b>	<b>0.440</b>	<b>0.130</b>	<b>0.156</b>
<b>X2.2</b>	<b>0.643</b>	<b>0.816</b>	<b>0.470</b>	<b>0.475</b>	<b>0.001</b>	<b>0.002</b>
<b>X2.3</b>	<b>0.522</b>	<b>0.877</b>	<b>0.499</b>	<b>0.526</b>	<b>0.132</b>	<b>0.106</b>
<b>X3.1</b>	<b>0.529</b>	<b>0.426</b>	<b>0.877</b>	<b>0.540</b>	<b>0.070</b>	<b>0.009</b>
<b>X3.2</b>	<b>0.342</b>	<b>0.351</b>	<b>0.807</b>	<b>0.458</b>	<b>0.137</b>	<b>0.185</b>
<b>X3.3</b>	<b>0.535</b>	<b>0.487</b>	<b>0.850</b>	<b>0.576</b>	<b>0.008</b>	<b>0.026</b>
<b>Y1.1</b>	<b>0.567</b>	<b>0.483</b>	<b>0.567</b>	<b>0.877</b>	<b>0.262</b>	<b>0.153</b>
<b>Y1.2</b>	<b>0.678</b>	<b>0.553</b>	<b>0.538</b>	<b>0.890</b>	<b>0.205</b>	<b>0.136</b>
<b>Y2.1</b>	<b>0.080</b>	<b>0.123</b>	<b>0.104</b>	<b>0.238</b>	<b>0.868</b>	<b>0.514</b>
<b>Y2.2</b>	<b>0.162</b>	<b>0.076</b>	<b>0.045</b>	<b>0.232</b>	<b>0.913</b>	<b>0.644</b>
<b>Y3.1</b>	<b>0.123</b>	<b>0.140</b>	<b>0.157</b>	<b>0.197</b>	<b>0.576</b>	<b>0.880</b>
<b>Y3.2</b>	<b>0.044</b>	<b>0.059</b>	<b>0.054</b>	<b>0.049</b>	<b>0.565</b>	<b>0.846</b>
<b>Y3.3</b>	<b>0.101</b>	<b>0.081</b>	<b>0.085</b>	<b>0.179</b>	<b>0.566</b>	<b>0.878</b>

Hasil *cross loading factors* pada tabel 5.10 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.

### 5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mencerminkan konsistensi internal pada tiap indikator dari variabel yang menggambarkan sejauh mana masing-masing indikator tersebut mengindikasikan variabel bentukan yang general [58]. Untuk menguji reliabilitas konstruk dalam penelitian digunakan nilai *composite reliability*. Suatu variabel dikatakan memenuhi reliabilitas konstruk jika memiliki nilai *composite reliability*  $> 0,7$  [59] dan nilai *cronbach's alpha* yang bernilai  $> 0,7$  memiliki tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel [60]. Nilai *composite reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada gambar 5.10 berikut :

	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0.779	0.778	0.872	0.694
X2	0.754	0.765	0.860	0.672
X3	0.800	0.807	0.882	0.714
Y1	0.719	0.720	0.877	0.780
Y2	0.742	0.761	0.885	0.794
Y3	0.837	0.837	0.902	0.754

**Gambar 5.10 Hasil Uji Reliabilitas**

pada gambar 5.10 hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom *cronbach's alpha*

**Tabel 5.6 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Akar AVE</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
<i>System Quality</i>	0,779	0,872	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,754	0,860	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,800	0,882	Reliabel
<i>User</i>	0,719	0,877	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,742	0,885	Reliabel
<i>Net Benefit</i>	0,837	0,902	Reliabel

*SQ (X1) : Sistem Quality*

*IQ (X2) : Information Quality*

*SEQ (X3) : Service Quality*

*U (Y1) : User*

*US (Y2) : User Satisfaction*

*NB (Y3) : Net Benefit*

Pada gambar 5.10 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu *smart PLS* yang menyatakan bahwa semua nilai *composit reliability* setiap variabel lebih besar 0,7, yang berarti semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria pengujian. Selanjutnya, nilai *cronbach's alpha* juga menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7, dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel juga telah memenuhi kriteria.

### **5.3 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)**

Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

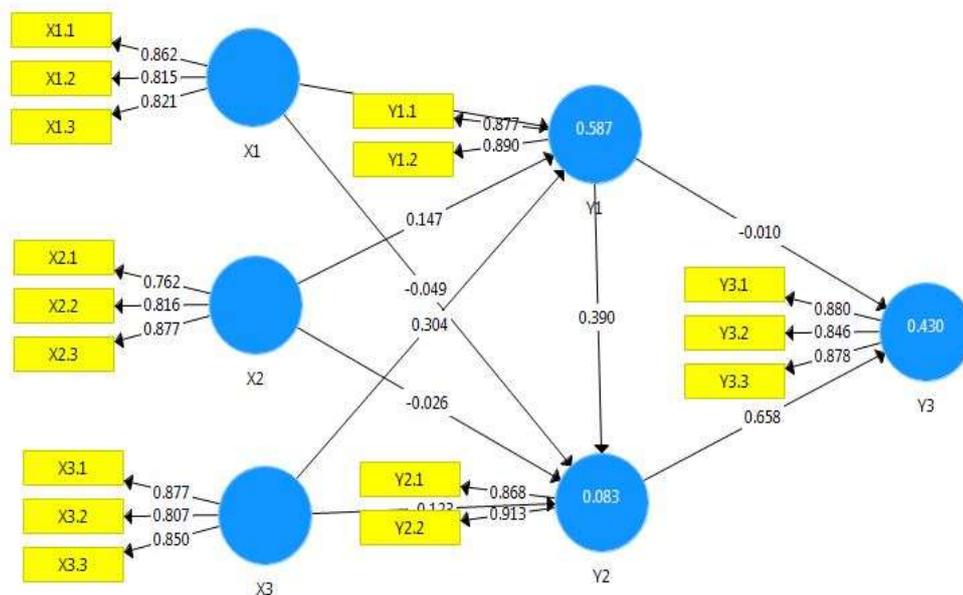
dependen. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen [61]. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel *independen* untuk menjelaskan variabel *dependen*.

### 5.3.1. Nilai R Square

Nilai R square ( $R^2$ ) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel terikat maka digunakan *r-square adjusted (adjusted R2)*. Nilai *r square adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *r square*. Nilai  $R^2$  mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu [62] :

- Jika nilai  $R^2 = 0,67$  Model adalah substansi (kuat)
- Jika nilai  $R^2 = 0,33$  Model adalah moderate (sedang)
- Jika nilai  $R^2 = 0,19$  Model adalah lemah (buruk)

Dalam penelitian ini digunakan nilai *r-square adjusted (adjusted R2)*, karena memiliki lebih dari dua variabel bebas.



**Gambar 5.11 Nilai R-Square**

**Tabel 5.7 Nilai R Square dan R Square Adjusted**

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Y1 (U)	0,587	0,574
Y2 (US)	0,083	0,044
Y3 (NB)	0,430	0,418

Dari tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa :

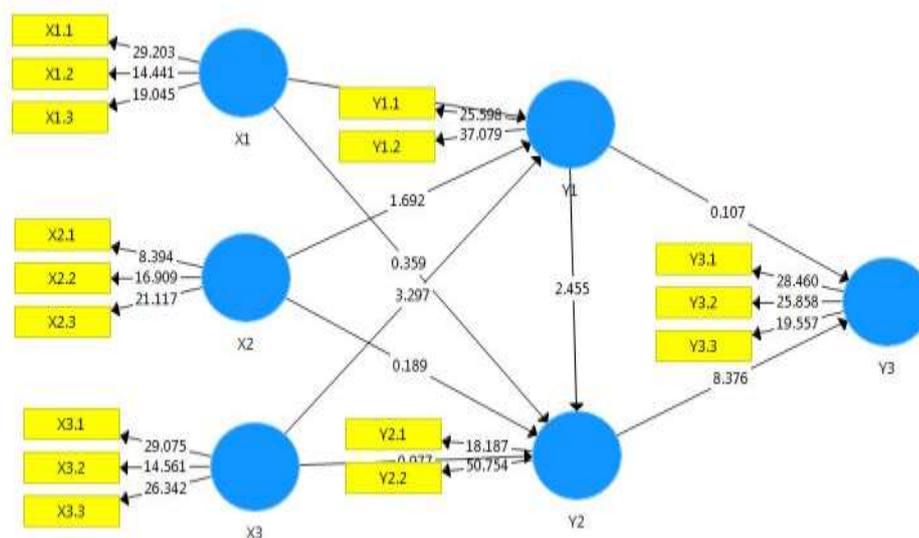
1. Nilai *adjusted R*<sup>2</sup> dari variabel independen “*System Quality*”, “*Information Quality*”, “*Service Quality*”, terhadap variabel dependen “*User*” adalah 0.574. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat sedang terhadap variabel dependen.
2. Nilai *adjusted R*<sup>2</sup> dari variabel independen “*System Quality*”, “*Information Quality*”, “*Service Quality*”, dan variabel dependen “*User Statisfaction*” terhadap variabel dependen “*Use Behavior*” adalah 0,044. Nilai ini terkategori lemah, sehingga dapat disimpulkan bahwa satu variabel

independen memberikan pengaruh dengan tingkat lemah terhadap variabel dependen “*Use Behavior*”.

3. Nilai *adjusted R2* dari variabel independen “*User*” dan “*User Satisfaction*,” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,418. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa satu variabel independen memberikan pengaruh dengan tingkat sedang terhadap variabel dependen “*Net Benefit*”.

### 5.3.2 Uji Hipotesis

Setelah sebuah model penelitian diyakini sudah *fit* maka tes hipotesis dapat dilakukan. Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.



**Gambar 5.12 Output Bootstrapping**

Dalam penelitian ini terdapat 9 hipotesis yang akan dikembangkan untuk melakukan tes hipotesis digunakan 3 kriteria yaitu nilai *path coefficient* dan nilai *t-statistic* dan P-Values. Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima jika nilai *t* hitung (*t-statistic*) > *t* tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1,96, kriteria nilai *path coefficient* bernilai positif [63], dan jika  $CR < t$  tabel maka dengan  $p \geq 0,05$  berarti tidak signifikan[64].

**Tabel 5.8 Hasil Tes Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	Path Coefecient	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	X1 (SQ) → Y1 (U)	0.439	4.213	0.000	Diterima
H2	X1 (SQ) → Y2 (US)	-0.049	0.372	0.710	Ditolak
H3	X2 (IQ) → Y1 (U)	0.147	1.610	0.108	Ditolak
H4	X2 (IQ) → Y2 (US)	-0.026	0.204	0.838	Ditolak
H5	X3 (SEQ) → Y1 (U)	0.304	5.540	0.000	Diterima
H6	X3 (SEQ) → Y2 (US)	-0.123	1.028	0.304	Ditolak
H7	Y1 (U) → Y2 (US)	0.390	2.552	0.011	Diterima
H8	Y1 (U) → Y3 (NB)	-0.010	0.108	0.914	Ditolak
H9	Y2 (US) → Y3 (NB)	0.658	8.151	0.000	Diterima

#### 5.4 PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis Pertama menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefecient* 0.439 (Positif), nilai *t-statistic* 4.057 (>1.96) dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 (< 0.05). sehingga H1 menyatakan *system quality* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) yang diberikan oleh aplikasi Traveloka sudah sesuai dengan harapan pengguna.

Hipotesis Kedua menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,490 (Negatif), nilai *t-statistic* 0.359 (<1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.720 (> 0,05). Sehingga H2 menyatakan *system quality* pada penelitian ini **Ditolak** hal ini mungkin terjadi dikarenakan penggunaan aplikasi belum merasa puas menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi traveloka

Hipotesis Ketiga menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0.147 (Positif), nilai *t-statistic* 1.692 (<1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.091 (>0,05). Sehingga H3 menyatakan *information quality* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan pada variabel pengguna sehingga hipotesis ketiga ditolak.

Hipotesis Keempat menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0.026 (Negatif) nilai *t-statistic* 0.189 (<1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.850(>0,05). Sehingga H4 menyatakan *information quality* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna sehingga hipotesis keempat ditolak.

Hipotesis Kelima menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0.304 (Positif), nilai *t-statistic* 3.297 (>1,96), dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0.0001(<0,05). Sehingga H5 menyatakan *service quality* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

layanan berpengaruh signifikan pada variabel pengguna sehingga hipotesis kelima diterima.

Hipotesis Keenam menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0.123 (Negatif), nilai *t-statistic* 0.977 (<1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.329 (>0,05). Sehingga H6 menyatakan *service quality* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan penggunaan sehingga hipotesis keenam ditolak.

Hipotesis Ketujuh menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0.390 (Positif), nilai *t-statistic* 2.455 (>1,96), dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0.014(<0,05). Sehingga H7 menyatakan *user* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa variabel pengguna berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan pengguna sehingga hipotesis ketujuh diterima.

Hipotesis Kedelapan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0.010 (Negatif), nilai *t-statistic* 0.107 (<1,96), dan nilai *p-values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.914 (>0,05). Sehingga H9 menyatakan *User* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa variabel pengguna tidak berpengaruh signifikan pada variabel hasil bersih sehingga hipotesis kesembilan ditolak.

Hipotesis Kesembilan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0.658 (Positif), nilai *t-statistic* 8.376 ( $>1,96$ ), dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu  $0.000(<0,05)$ . Sehingga H9 menyatakan *User Satisfaction* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan pada variabel hasil bersih sehingga hipotesis kesembilan diterima.