

## BAB V

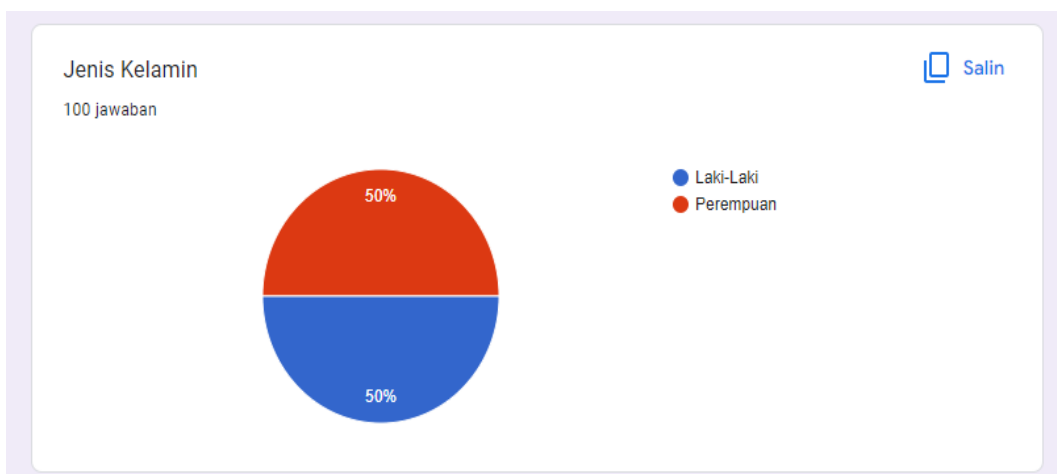
### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Blibli. Jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian melalui google form. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

##### 1.1.1 Jenis Kelamin

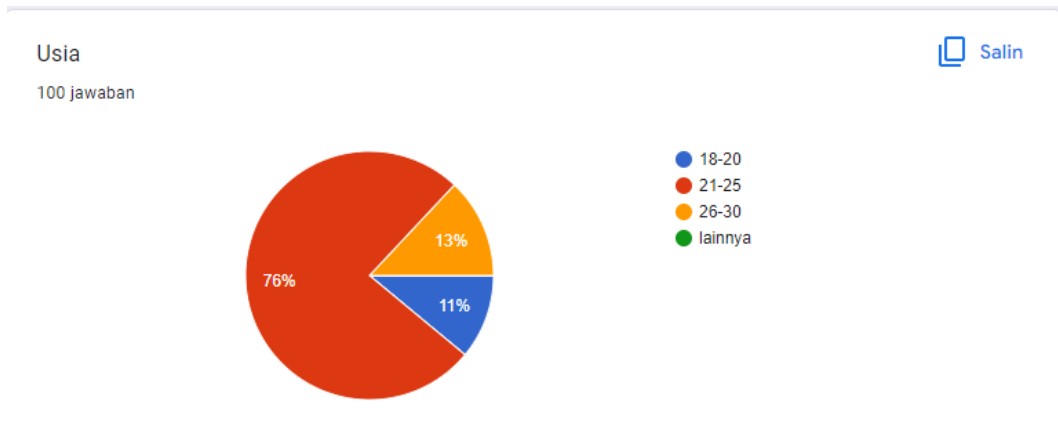
Berikut adalah gambar diagram persentase jenis kelamin dari jumlah responden yang terkumpul :



**Gambar 5. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden**

### 1.1.2 Usia

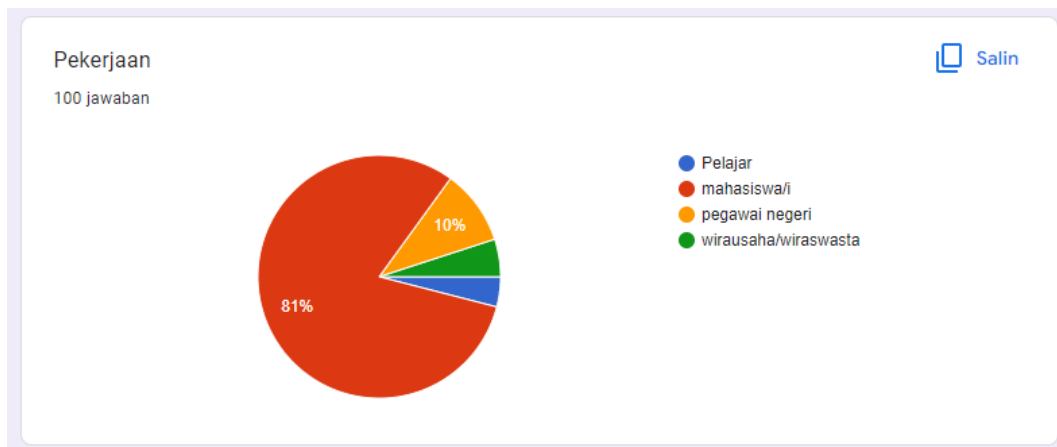
Berikut adalah gambar diagram persentase usia dari jumlah responden yang dikumpulkan :



**Gambar 5. 2 Persentase Usia Responden**

### 1.1.3 Pekerjaan

Berikut adalah gambar diagram persentase pekerjaan dari jumlah responden yang dikumpulkan :



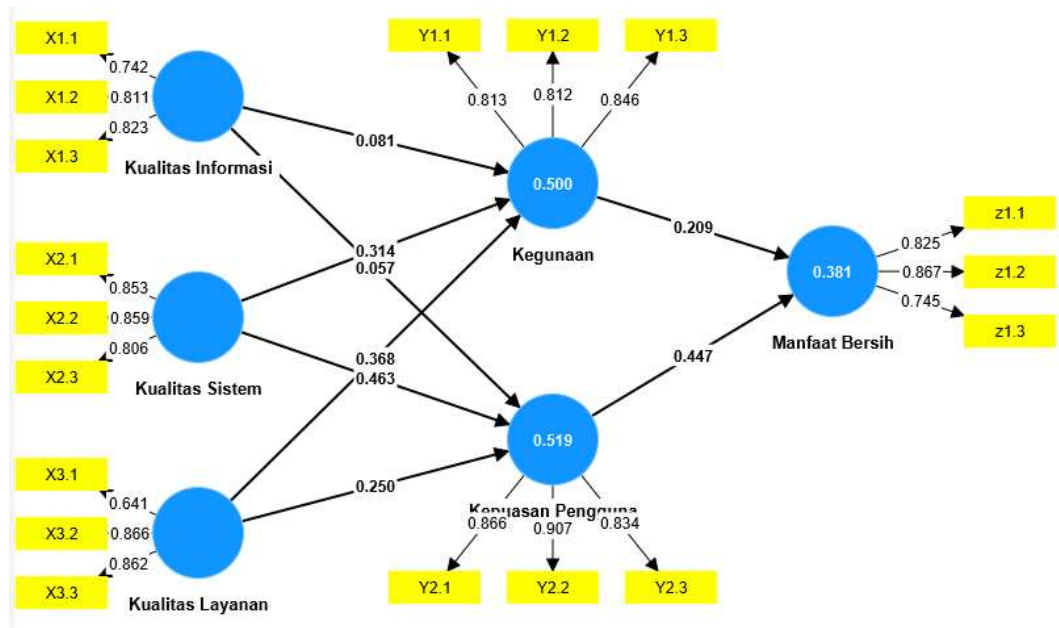
**Gambar 5. 3 Persentase Pekerjaan Responden**

## 1.2 UJI VALIDITAS

Menurut Widyaningtyas Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Langkah selanjutnya melakukan Uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Fornell 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 *Fornell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitasnya [53].

### 1.2.1 Uji Validitas Konvergen

Menurut Aisyah Maulisa Nur *Convergent validity* mengukur korelasi antara item pernyataan dengan konstruk dalam penelitian. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Jika nilai *loading factor* kurang dari 0.7 maka indikator dapat dihapus dikarenakan indikator tidak termuat pada konstruk yang mewakilinya. Pada penelitian ini batas minimal *loading factor* yang dinyatakan valid adalah 0.7 [54] .



Gambar 5. 4 Model Smart PIs

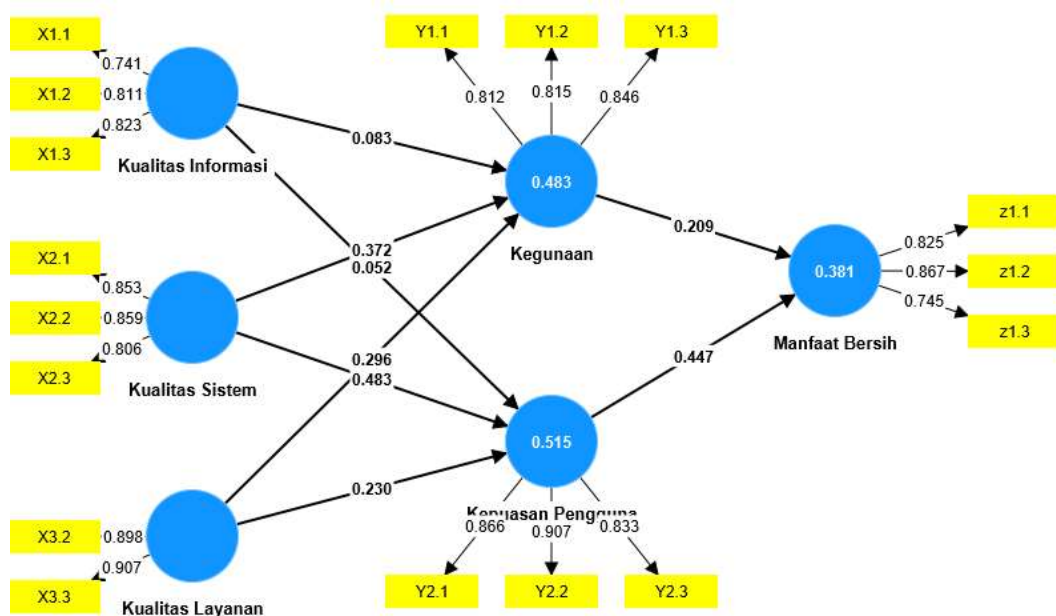
Tabel 5. 1 Lading Factor

	Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
X1.1			0.742			
X1.2			0.811			
X1.3			0.823			
X2.1					0.853	
X2.2					0.859	
X2.3					0.806	
X3.1				0.641		
X3.2				0.866		
X3.3				0.862		
Y1.1	0.813					
Y1.2	0.812					
Y1.3	0.846					
Y2.1		0.866				
Y2.2		0.907				
Y2.3		0.834				
z1.1						0.825
z1.2						0.867
z1.3						0.745

Pada tabel *loading factor* dapat dijelaskan hasil dari nilai yang tertinggi hingga nilai yang terendah. Variabel Kualitas informasi terdapat 3 indikator dengan nilai 0.742, 0.811 0.823 . Variabel Kualitas sistem terdapat 3 indikator

dengan nilai 0.853 0.859 0.806 Variabel Kualitas Layanan terdapat 3 indikator dengan nilai 0.641 0.866 0.862 Variabel kegunaan terdapat 3 indikator dengan nilai 0.813 0.812 0.846 Variabel Kepuasan Pengguna terdapat 3 indikator dengan nilai 0.866 0.907 0.834 Variabel Manfaat Bersih terdapat 3 indikator dengan nilai 0.825 0.867 0.745

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa indikator X3.1 bernilai dibawah atau kurang dari 0,7 sehingga harus dilakukan eliminasi terhadap indikator yang bernilai dibawah atau kurang dari 0,7 sehingga mendapatkan indikator yang melebihi dari 0,7.



**Gambar 5. 5 Smart PLS Eleminasi**

**Tabel 5. 2 Lading Factor**

	Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
X1.1			0.741			
X1.2			0.811			
X1.3			0.823			
X2.1					0.853	
X2.2					0.859	
X2.3					0.806	
X3.2				0.896		
X3.3				0.907		
Y1.1	0.812					
Y1.2	0.815					
Y1.3	0.846					
Y2.1		0.866				
Y2.2		0.907				
Y2.3		0.833				
r1.1						0.825
r1.2						0.867
r1.3						0.745

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua indikator telah bernilai >0.7 sehingga dapat di simpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas. Menurut Pratama Validitas diskriminan salah satunya dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya *discriminant validity* tercapai [55].

**Tabel 5. 3 Nilai AVE**

Varibel	<i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i>
Kegunaan	0.679
Kepuasan Pengguna	0.756
Kualitas Informasi	0.628
Kualitas Layanan	0.814
Kualitas Sistem	0.705
Manfaat Bersih	0.663

Berdasarkan tabel 5.3, nilai AVE pada variabel Kegunaan (0,679), Kepuasan Pengguna (0,756), Kualitas Informasi (0,628), Kualitas Layanan (0,814), Kualitas Sistem (0,705), Manfaat Bersih (0,663) Semua variabel bernilai >0,50 sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut 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 [56].

**Tabel 5. 4 Fornell Larcker Criterion**

	Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
Kegunaan	0.824					
Kepuasan Pengguna	0.733	0.869				
Kualitas Informasi	0.553	0.556	0.793			
Kualitas Layanan	0.645	0.644	0.694	0.902		
Kualitas Sistem	0.663	0.700	0.713	0.783	0.840	
Manfaat Bersih	0.537	0.600	0.640	0.513	0.666	0.814

Pada tabel 5.4 *fornell larcker criterion* dapat dijelaskan nilai yang tertinggi dengan Kegunaan (0,824), Kepuasan Pengguna (0,869), Kualitas Informasi (0,793), Kualitas Layanan (0,902), Kualitas Sistem (0,840), dan Manfaat Bersih (0,814). tampak bahwa masing-masing indikator Pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten yang uji 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. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.3 dan 5.4 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu untuk mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. *Cross loading* dikatakan valid apabila skornya 0,70 atau lebih.

**Tabel 5. 5 Cross Loading**

No	Kegunaan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
X1.1	0.389	0.360	0.741	0.542	0.516	0.423
X1.2	0.412	0.374	0.811	0.532	0.517	0.563
X1.3	0.498	0.553	0.823	0.574	0.643	0.531
X2.1	0.579	0.672	0.561	0.600	0.853	0.507
X2.2	0.544	0.574	0.643	0.672	0.859	0.558
X2.3	0.545	0.505	0.600	0.712	0.806	0.597
X3.2	0.555	0.582	0.634	0.898	0.692	0.470
X3.3	0.607	0.581	0.618	0.907	0.720	0.457
Y1.1	0.812	0.617	0.451	0.480	0.438	0.410
Y1.2	0.815	0.644	0.326	0.539	0.595	0.379
Y1.3	0.846	0.563	0.573	0.567	0.592	0.524
Y2.1	0.651	0.866	0.529	0.551	0.564	0.484
Y2.2	0.657	0.907	0.502	0.586	0.640	0.581
Y2.3	0.604	0.833	0.420	0.541	0.620	0.494
z1.1	0.475	0.560	0.598	0.430	0.592	0.825
z1.2	0.435	0.456	0.454	0.383	0.494	0.867
z1.3	0.391	0.435	0.497	0.441	0.503	0.745

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar disbanding nilai variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dengan konstruk lainnya.



Setelah hasil uji coba data dinyatakan valid, maka Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reabilitas diantaranya *cronsbach's alpha* dan *composite reliability*. Adapun Langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *construct reliability dan validity* untuk melihat hasil uji *cronsbach's alpha* dan *composite reliability*. Berikut penjabaran hasil uji reabilitas.

### **1.2.2 Uji Reliabilitas**

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam *PLS-SEM* dengan menggunakan program *SmartPLS 3.0*, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha and Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldsteins*. Namun demikian penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 - 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* [57].

**Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Kegunaan	0,765	0,864	Reliable
2	Kepuasan Pengguna	0,838	0,903	Reliable
3	Kualitas Informasi	0,709	0,835	Reliable
4	Kualitas Layanan	0,772	0,898	Reliable
5	Kualitas Sistem	0,791	0,878	Reliable
6	Manfaat Bersih	0,745	0,854	Reliable

Pada tabel 5.6 *Reliability* dapat dijelaskan yaitu variabel Kegunaan dengan *composite reliability* 0,864 maka dinyatakan *Reliabel*, variabel Kepuasan Pengguna dengan *composite reliability* 0,903 maka dinyatakan *Reliabel*, variabel Kualitas Informasi dengan *composite reliability* 0,835 maka dinyatakan *Reliabel*, variabel Kualitas Layanan dengan *composite reliability* 0,898 maka dinyatakan *Reliabel*, variabel Kualitas Sistem dengan *composite reliability* 0,878 maka dinyatakan *Reliabel*, variabel Manfaa Bersih dengan *composite reliability* 0,854 maka dinyatakan *Reliabel*.

Pada tabel 5.6 *reliability* dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS yang menyatakan bahwa semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel  $>0,7$  yang berarti semua variabel telah *Reliabel* dan telah memenuhi kriteria pengujian.

### **1.3 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)**

Menurut Hudin dan Riana Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ). Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen [56].

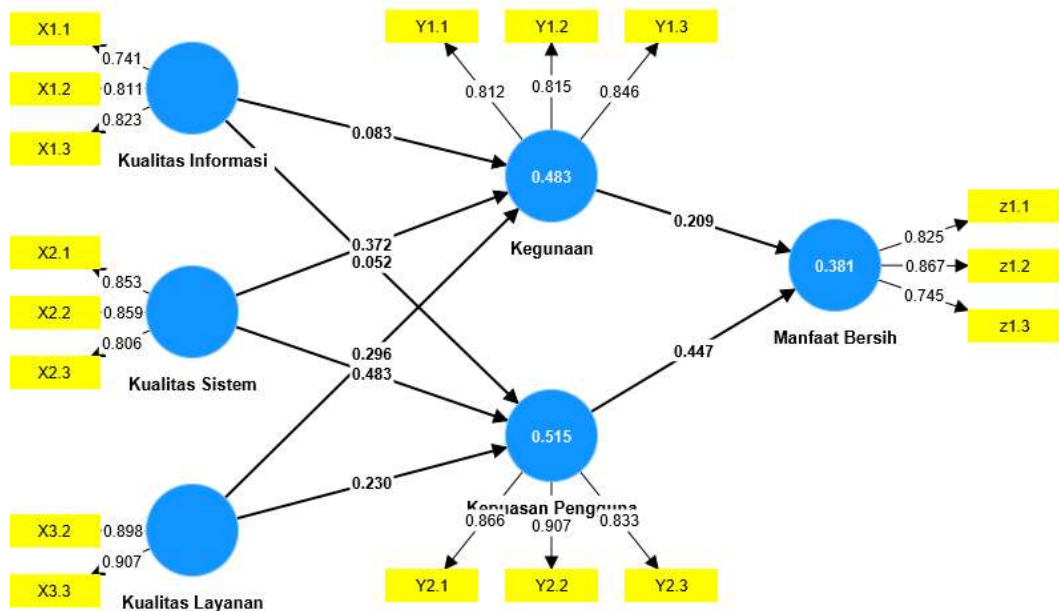
Untuk melakukan uji model struktural, langkah yang perlu dilakukan selanjutnya yaitu melihat nilai *R-Square* dengan memilih menu *R-Square* pada menu yang tersedia di bagian bawah.

#### **1.3.1 Nilai R-Square**

Menurut Hudin dan Riana Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *R-Square Adjusted* (*adjusted R<sup>2</sup>*). Nilai *R-Square Adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *RSquare*. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen [56].

- Jika nilai  $R^2 \geq 0,75$  (Model adalah substansi (kuat))
- Jika nilai  $R^2 \geq 0,50$  (Model adalah moderate (sedang))
- Jika nilai  $R^2 \geq 0,25$  (Model adalah lemah))



**Gambar 5. 6 R-Square**

**Tabel 5. 7 R-Square dan R-Square Adjusted**

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Kegunaan	0.483	0.467
Kepuasan Pengguna	0.515	0.500
Manfaat Bersih	0.381	0.368

Keterangan dari tabel 5.7 nilai R-Square dan R-Square Adjusted :

1. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independent “*Information Quality*”, “*Syatem Quality*”, dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0,467. Nilai ini terkategoriikan *moderate*, sehingga dapat

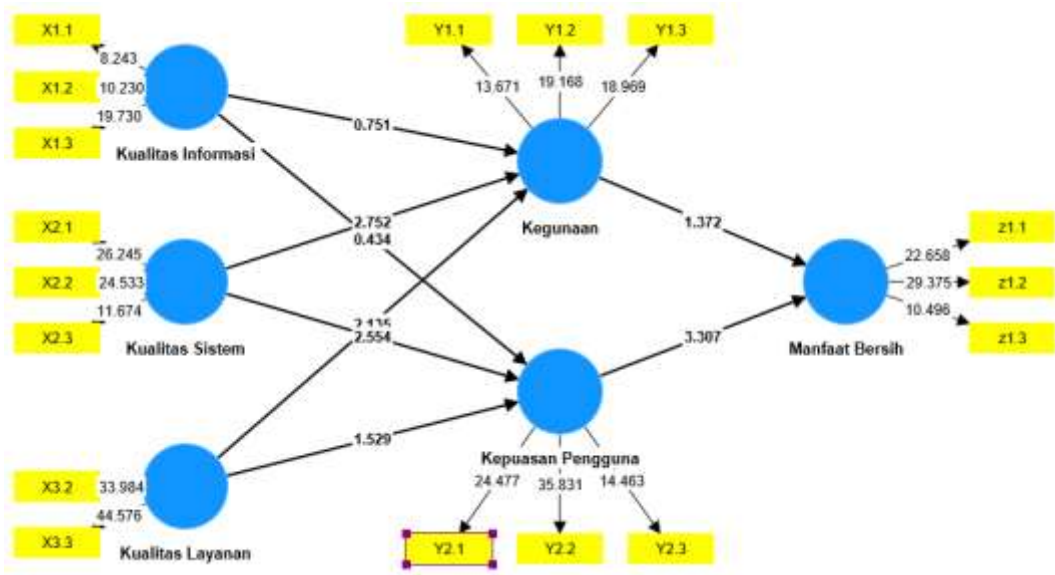
disimpulkan bahwa kedua variabel independent memberikan pengaruh dan tingkat *moderate* terhadap variabel dependen.

2. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independent “*Information Quality*”, “*System Quality*”, dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*User Satisfaction*” adalah 0,500. Nilai ini terkategori *substansial*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independent memberikan pengaruh dan tingkat *substansial* terhadap variabel dependen.
3. Nilai Adjusted R<sup>2</sup> dari variabel independent “*Use*”, dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,368. Nilai ini terkategori *Lemah*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independent memberikan pengaruh dan tingkat *Lemah* terhadap variabel dependen.

### 1.3.2 Uji Hipotesis

Menurut Hudin & Riana Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis . Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian hipotesis. Nilai koefisien *path* atau *inner* model menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis, uji signifikan dilakukan dengan metode *Bootstrapping* [56].

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 *Bootstrapping* maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*.



**Gambar 5. 7 Bootstrapping**

Dalam penelitian ini terdapat 8 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Kriteria nilai original sampel adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah, dan jika original sampel negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sampel sejalan dengan yang dihipotesiskan dan nilai T-statistik lebih 1,96 (*one-tailed*) dan nilai *probability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% [56].

**Tabel 5. 8 PathCoefficients**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kegunaan → Manfaat Bersih	0.209	0.202	0.152	1.372	0.170
Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0.447	0.464	0.135	3.307	0.001
Kualitas Informasi → Kegunaan	0.083	0.086	0.110	0.751	0.453
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0.052	0.081	0.120	0.434	0.664
Kualitas Layanan → Kegunaan	0.296	0.296	0.139	2.135	0.033
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	0.230	0.240	0.150	1.529	0.126
Kualitas Sistem → Kegunaan	0.372	0.378	0.135	2.752	0.006
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0.483	0.480	0.189	2.554	0.011

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 8 hasil pengujian. Pengujian tersebut sebagai berikut:

1. Pengujian H1 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kegunaan, Berdasarkan nilai original 0,083 (Positif), nilai T-Statistic konstruk adalah 0,751 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,453 (<0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 ditolak, Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto[4].
2. Pengujian H2 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna, Berdasarkan nilai original 0,052 (Positif), nilai T-Statistic konstruk adalah 0,434 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,664 (<0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak, Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto[4].
3. Pengujian H3 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kegunaan, Berdasarkan nilai original 0,372 (Positif), nilai T-Statistic konstruk adalah 2,752 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,006 (<0,05) menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh

signifikan terhadap kegunaan, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

4. Pengujian H4 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna, Berdasarkan nilai original 0,483 (Positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah 2,554 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,011 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima.
5. Pengujian H5 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kegunaan, Berdasarkan nilai original 0,296 (Positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah 2,135 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,033 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima.
6. Pengujian H6 pada Structural menyatakan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna, Berdasarkan nilai original 0,230 (Positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah 1,529 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,126 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ditolak, Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto [4].
7. Pengujian H7 pada Structural menyatakan bahwa Kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih, Berdasarkan nilai original 0,209 (Positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah 1,372 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-Values* yaitu 0,170 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 ditolak, Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto[4].
8. Pengujian H8 pada Structural menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih, Berdasarkan nilai original 0,447 (Positif), nilai *T-Statistic* konstruk adalah 3,307 ( $>1,96$ ) dan nilai *P-*



*Values* yaitu 0,001 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih, Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima.